

تأليف / برنت روبن



الإدارة العامة للبحوث

الاتصال والسلوك الإنساني



● ترجمة

لجنة من أعضاء قسم
الوسائل وتكنولوجيا
التعليم بكلية التربية /
جامعة الملك سعود

● راجع الترجمة

الدكتور عمر إسماعيل الخطيب

تأليف / برت د. روبن



الإدارة العامة للبحوث

الاتصال والسلوك الإنساني

ترجمة

**نخبة من أعضاء قسم وسائل وتكنولوجيا التعليم
بكلية التربية / جامعة الملك سعود**

راجع الترجمة

**الدكتور عمر إسماعيل الخطيب
قسم الإعلام/كلية الآداب/جامعة الملك سعود**

معهد الإدارة العامة

١٤١٢هـ / ١٩٩١م

○ هذه ترجمة كتاب :

Communication and Human Behavior

Brent D. Ruben

Rutgers University

**MACMILLAN PUBLISHING COMPANY
NEW YORK**

**COLLIER MACMILLAN PUBLISHERS
LONDON- 1984**

تمت الترجمة بتصرف

○ ملاحظة :

تمت ترجمة هذا الكتاب بجهود متساوٍ من قبل نخبة من أعضاء قسم وسائل
وتكنولوجيا التعليم، بكلية التربية، جامعة الملك سعود — على النحو التالي :

○ الباب الأول : إطار متكامل

- ١١ — الفصل الأول : مدخل ، ما هو الاتصال ؟
ترجمة : د. صالح بن مبارك الدباسي
- ٢٥ — الفصل الثاني : الاتصال عملية حياتية أساسية.
ترجمة : د. عبدالعزيز محمد العقيلي
- ٦٥ — الفصل الثالث : تاريخ دراسة الاتصال.
ترجمة : د. محمد سليمان المشيقح

○ الباب الثاني : عملية الاتصال الإنساني

- ١١٣ — الفصل الرابع : اتصال الإنساني ، استخدام للرموز.
ترجمة : د. عبدالسلام عبدالحق النقشبندی
- ١٣٩ — الفصل الخامس : الثغرات اللفظية : اللغة واستخدامها.
ترجمة : د. عبدالرحيم شوقي الصراف
- ١٧٧ — الفصل السادس : الثغرات لغير اللفظية : المظهر، للحركة، للمس، المكان، والزمان.
ترجمة : د. فايز عبداللطيف أورفلي

— الفصل السابع : استقبال المعلومات ، الاختيار ، التفسير ، والموقف. ٢٢٧

ترجمة : د. صلاح عبدالمجيد العربى

د. محمد زهير الخالدى

— الفصل الثامن : تقنية الاتصال : صنع أدوات الاتصال. ٢٨٣

ترجمة : د. عبدالرحمن إبراهيم الشاعر

○ الباب الثالث : استخدام المعلومات ونتائجها ٣١٣

— الفصل التاسع : الفهرسة . ٣١٥

ترجمة : د. مصطفى محمد فلاته

— الفصل العاشر : المصطلحات . ٣٥٥

ترجمة : د. صلاح عبدالمجيد العربى

د. محمد زهير الخالدى

— الفصل الحادى عشر : الجماعات والمنظمات. ٣٨٧

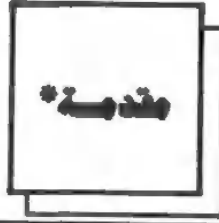
ترجمة : د. عبدالرحمن إبراهيم الشاعر

— الفصل الثانى عشر : المجتمعات والثقافات ٤٢١

خصائصها وديناميتها وعلاقاتها

ترجمة : د. صلاح عبدالمجيد العربى

د. محمد زهير الخالدى



تحكى لنا رسوم الكهف وغيرها من الآثار وإعادة تصور عصور ما قبل التاريخ ، عن أولى المحاولات لمواجهة الأسئلة المبدئية عن الوجود ، كالحياة والموت ، والمعانى والأهداف . فى الواقع لقد شكلت هذه الأسئلة ، ومحاولات الإنسان الأولى الإجابة عنها ، بداية دراسة السلوك الإنسانى .

تتفق كتب التاريخ فى العادة بداية الدراسات المنظمة للسلوك عند قدماء الإغريق فقد نما الاهتمام بالنشاط الإنسانى أساساً من علم الفلسفة ، وحينما نضع فى اعتبارنا تأثير الطرق العلمية والاتجاه المتنامى نحو التخصص فى البحث عن المعرفة ، نجد أنه قد تطورت عدة حقول لدراسة السلوك كما كان الحال فى وقت سابق بالنسبة للظواهر الطبيعية والعضوية .

فى العقد الذى تلا ١٨٦٠م أعطى أوجست كونت August Comte اسم علم الاجتماع لدراسة المجتمع والوجود الاجتماعى ، وفى العقد الذى تلا ذلك تأسست مختبرات العلوم النفسية الخاصة ، بواسطة ويلهلم فنت WILHELM WUNDT ووليام جيمس WILLIAM JAMES . إن أصول علم الإنسان تعود أيضاً لمنتصف القرن التاسع عشر ولأعمال الباحثين البريطانيين «مين MAINE» و«تايلور TYLOR» ، وفريزر «FRAZER» . أما حقل العلوم السياسية وحقل الاتصال ، فيمتدان بجذورهما إلى أوائل عصر الإغريق ، وقد تكونت كحقلين متخصصين فى العقد الذى تلا سنة ١٩٠٠م .

• ترجمة : د . عبدالسلام عبدالحق النقشبندى .

إن دراسة السلوك الإنسانى اليوم لا تعد مهمة بالنسبة لعلماء الاجتماع وعلم أصول الإنسان (الأنثروبولوجيا) وعلم النفس والعلوم السياسية والاتصال فحسب، ولكن تعد مهمة أيضاً بالنسبة للباحثين في عدد يربو على اثنى عشر حقلاً، بما فيها الأدب، والتاريخ، والأحياء، وعلوم الأديان، والفنون، والقانون، والطب، والفلسفة. إن التحديات التى تواجه الأشخاص العاملين اليوم في كل حقل من هذه الحقول هى التحديات نفسها التى واجهت الإنسان لآلاف خلت من السنين.

وكما فعل أجدادنا الأوائل، فإن الناس اليوم يواجهون ظروفاً يصعب فهمها، ولا يمكن أن يتأقلم الإنسان معها بسهولة، مثل : معجزة الولادة، معاناة المرض، مأساة الموت، والبحث عن هدف الحياة ومعناها.

وكما في كل جيل فإن عدداً من الفروع التى تحمل علامة فارقة لحضارة ووقت معينين ينبع من مثل هذه المواضيع الكبيرة. مجتمعات اليوم يجب عليها أن تعالج مشكلات وتوقعات التغير التكني السريع، بما فيها من تطور مفاهيم الزواج والعائلة والشيخوخة والزوال، وارتفاع معدلات الجريمة، والطاقة والضغط الاقتصادية، وهكذا دواليك. و يواجه أفراد المجتمع اليوم بعضاً من المشاكل الأخرى الصغيرة التى لا تقل أهمية، مثل : علاقة شخصية تعرضت للمشاكل، أو ترقية لم تتحقق، أو صديق غير مهتم، أو وظيفة لم تتحقق، التحيز والتفرقة التى تؤلم، الأب الذى لا يقدر بعض الأمور، الصراع الزوجى الذى يصعب فيه التوفيق، أو الطفل الذى يخيب آمال من يحبونه.

سواء كانت وجهة النظر عن طريق علم النفس أو الاتصال، العلوم السياسية أو الفنون، فإن معرفة السلوك الإنسانى يمكن أن يكون لها قيمة كبيرة في محاولة فهم ومعالجة ظروف الوجود، وأيضاً المساعدة على فهم الشخص لنفسه، ولأعماله، ولخوافزه، وعواطفه، وآماله.

يستطيع الإنسان أن يختار لاستكشاف السلوك من بين عدد من وجهات النظر العلمية، ولكن في هذا الكتاب فإن الوجهة المختارة هي علم الاتصال. وسيكون الهدف هو توفير مقدمة شاملة، ومع ذلك مبدئية، لهذا الحقل ومعالجته لتفسير النشاط الإنساني. ومما ساعد على الأخص في تطوير هيكل هذا الكتاب المعطيات التي توافرت من نظرية النظم العامة، التفاعل الرمزي، علم دلالات الألفاظ، علم اجتماع المعرفة، وعلم الإدراك. إن نظرية النظم العامة توجه انتباهنا للحقول العلمية المختلفة التي يدرس فيها علم الاتصال، وتعطينا الحافز والوسيلة لدمج وجهات النظر المختلفة. ولا تشجع نظرية النظم العامة استكشاف دور الاتصال في الحياة البشرية فقط، ولكن تشجع دوره أيضاً في مجال الأنشطة الأساسية في حياة جميع الكائنات الحية. وأبعد من ذلك، فإن نظرية النظم العامة تدل على أهمية فحص الاتصال على مستويات مختلفة: الحيوى (البيولوجى) والنفسى، جنباً إلى جنب مع الاجتماعى، الحضارى، والتقنى. وأخيراً فإن نظرية النظم توفر لنا طريقاً لوصف العلاقات المتداخلة بين هذه المستويات من النشاط الإنسانى.

ومما يركز الانتباه على أدوار الرموز والمعلومات، والعمليات التفسيرية في حياة الإنسان، علوم المعرفة المختلفة في التفاعل الرمزي، وعلم اجتماع المعرفة، ونظرية دلالات الألفاظ العامة، وعلم الإدراك. إن مفاهيم التفاعل الرمزي وعلم اجتماع المعرفة توفر لنا أيضاً قاعدة لفهم شبكة العلاقات المعقدة التي تصل الأفراد بالوحدات الاجتماعية المتعددة التي يعملون فيها.

يتكون كتاب (الاتصال والسلوك الإنسانى) من فصول تكون كل مجموعة منها باباً من أبواب الكتاب، وكل فصل يعرض مواد بصرية بجانب المادة اللفظية. الصور والرسوم والجداول يقصد منها الفائدة العلمية بجانب الناحية الجمالية، فهى توضح وتفصل الأفكار التي تناقش في محتوى الكتاب.

يوفر لنا الباب الأول إطاراً دلائلياً (أو مرجعياً) لجميع أجزاء الكتاب . في الفصل الأول، يذُكر القارئ بالمعاني المتعددة لكلمة اتصال ، ويتعرف على بعض العوامل التي ساهمت في هذا التنوع . الفصل الثاني يعطينا منظوراً للاتصال بصفته عملية أساسية في الحياة . الفصل الثالث يراجع أهم معطيات تطور علم الاتصال منذ أيامه الأولى حتى الوقت الحاضر، ويوفر محتوى لفهم التقاليد العلمية المختلفة التي تؤثر على التفكير المعاصر في علم الاتصال .

إن طبيعة الاتصال الإنساني يجري استكشافها بعمق في الباب الثاني ابتداء من الفصل الرابع الذي يشرح طبيعة ودور الرمز . و يناقش الفصلان الخامس والسادس مصادر المعلومات اللفظية وغير اللفظية التي لها أهمية في حياة الإنسان . ويعالج الفصل السابع الطريقة التي يختار بها الناس ، ويفسرون ويحتفظون بالمعلومات . ويتناول الفصل الثامن طبيعة تقنية الاتصال ووظيفته في توسيع قدراتنا على معالجة المعلومات .

أما الباب الثالث من الكتاب فينظر إلى استعمال ونتائج الاتصال الإنساني، حيث يركز الفصل التاسع على الفرد، وتتناول الفصول العاشر والحادي عشر والثاني عشر دور الاتصال في العلاقات ، والجماعات والمؤسسات ، والمجتمعات والحضارات ، على هذا الترتيب .

برنت روبن
بل ميد، نيوجرسي .



إطار متكامل



الفصل الأول

مدخل :

ما هو الاتصال ؟

أنا أعرف أنك تعتقد أنك قد فهمت ما تظن أنني قد قلته ،
لكنني لست واثقاً أنك تدرك أن ما سمعته أنت
ليس هو ما عنيته أنا .

ترجمة

د. صالح بن مبارك الدباسي

ما هو الاتصال ؟

إن كلمة «الاتصال» من الكلمات القليلة التى يستخدمها كثير من الناس بطرق ذات معاني عديدة مختلفة، وعند ذكر كلمة «الاتصال» يتصور بعض الناس الموقف الذى يخاطب فيه أحد المتحدثين جمهوراً من المستمعين وهو واقف خلف المنصة، وقد تعنى أيضاً النقاش الحماسى بين الزملاء أثناء حضورهم فى اجتماع، أو قد تشير أيضاً إلى تبادل النظرات بين الأصدقاء، ويعتقد آخرون أن المعنى الأساسى لهذا اللفظ هو ما يشير إلى وسائل الاتصال الجماهيرية، مثل الصحف والتلفزيون والكتب والمجلات والراديو، أو الصناعة القائمة على التسجيلات الصوتية. كما أن هناك بعض الناس الذين يعتقدون أن كلمة «الاتصال» لها علاقة بالحاسبات الآلية، وصمامات أشعة كاثود والنهايات الطرفية وخطوط الاتصال التلفونية والأقمار الصناعية.

فالالاتصال قد يشير إلى : مناقشة، أو قرص فيديو، أو تلفزيون سلكى، أو موعظة، أو ليلة لا تنسى فى المسرح، كما قد يدل أيضاً على الجهود التى يبذلها طفل يحاول أن يتغلب على التأتأة، وقد يشير كذلك إلى مجال دراسى.

وأحياناً تستخدم هذه الكلمة للدلالة على شفرة مورس، أو لافتة تبين اتجاهات المرور فى الشارع، أو إعلام الإشارة، أو زى موحد، أو راديو موجه للمواطنين، أو مكالمة تلفونية من مكان بعيد. وقد يشير الاتصال أيضاً إلى ما يفعله الإنسان وهو يعيش على شاطئ البحر مفكراً قرب الغروب. وقد يشير إلى دمعة أو ابتسامة ذات معنى، أو لغة الإشارة التى يستخدمها الأصم أو الأبكم، أو حتى الصمت التام.



خصائص الاتصال :

قد تبدو أسباب اختلاف معانى كلمة «اتصال» محيرة في أول الأمر، ولكن المعانى المختلفة لهذه الكلمة — كما سوف نرى في الفصل الثالث — قد نشأت وتطورت عبر التاريخ الطويل لدراسة علم الاتصال . ويكفينا الآن أن ندرك المدى البعيد للأنشطة والأفعال التى تشير إليها كلمة «الاتصال»، وأن نتعرف على بعض العوامل التى ساهمت في اكتسابها كل هذه المعانى المختلفة .

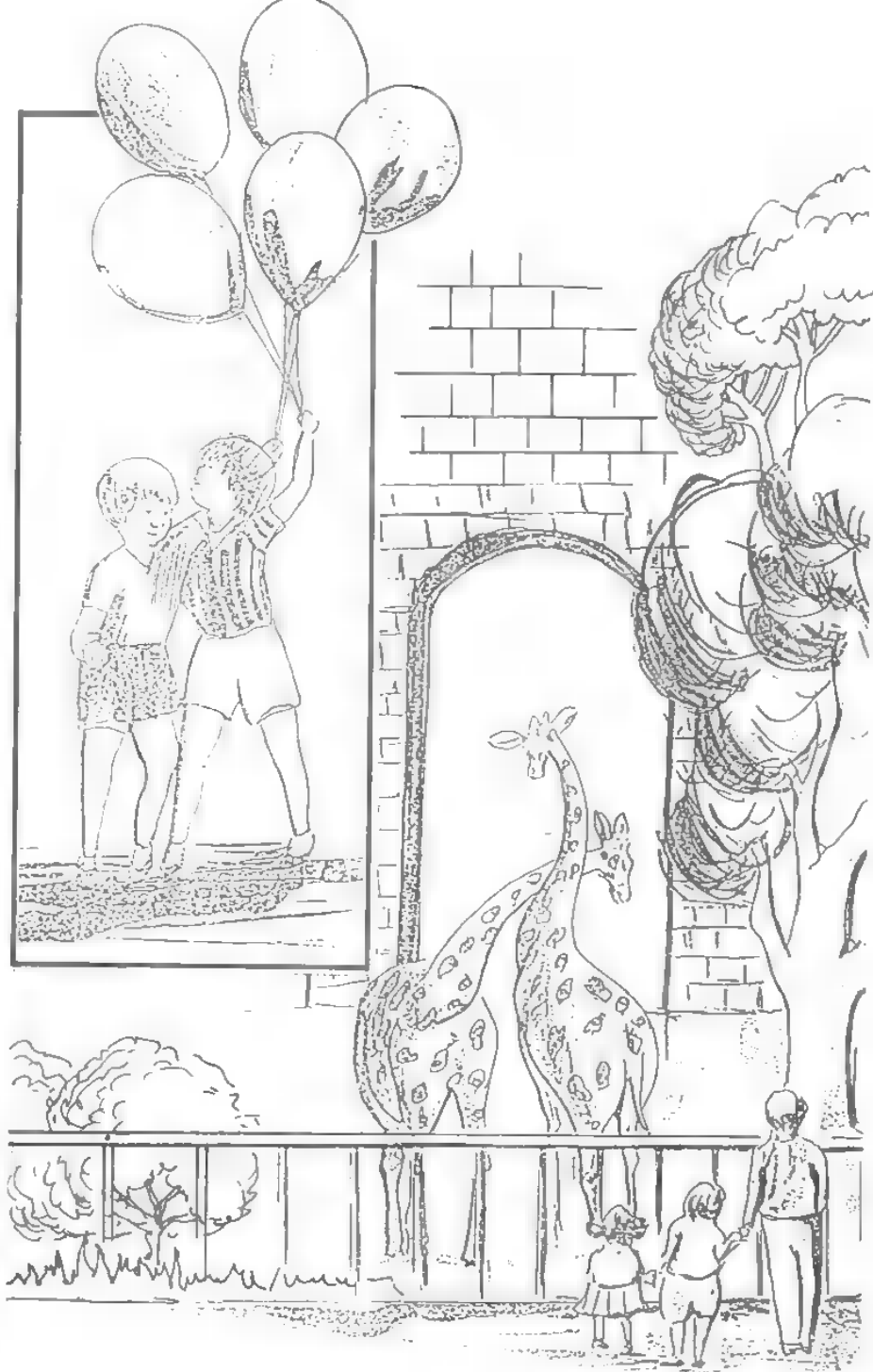
المجال والأنشطة :

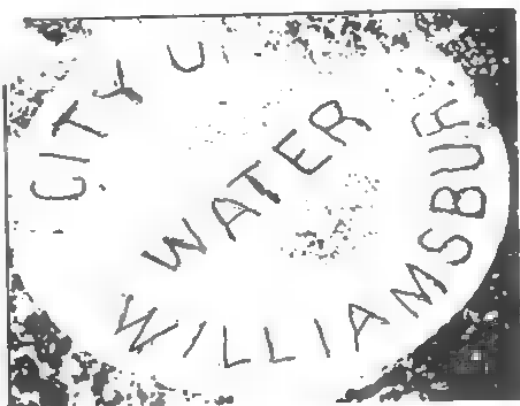
من العوامل الهامة في هذا الصدد أن كلمة «الاتصال» تشير إلى مجموعة أنشطة كما تشير إلى مجال دراسي . فالناس يدرسون الاتصال كما أنهم يتصلون بعضهم ببعض الآخر (أو بمعنى أدق أنهم يشتركون في عملية الاتصال) . ولا يحدث مثل هذا التعقيد في كثير من العلوم الأخرى، فالدارس قد يدرس اللغة الإنجليزية ويهتم بكتابتها، أو قد يدرس علم النفس و يطبق قوانينه في العلاج والإرشاد النفسى حيث تستخدم في هذه الميادين ألفاظ مختلفة لتمييز بين مجال الدراسة والأنشطة التطبيقية التى تصاحبها، وهذا حادث في أغلب تلك الميادين . ولكن في حالة الاتصال لا نملك إلا لفظاً واحداً يشير إلى كل من مجال الدراسة والأنشطة معاً في آن واحد .

العلم والفن :

والعامل الثانى الذى ساهم في تعدد معانى هذا اللفظ هو تعدد الطرق التى اتبعتها الباحثون في دراسة عملية الاتصال . ففى أيام الإغريق كان الاتصال يدرس باعتباره جزءاً من العلوم الإنسانية والفنون، وهو بذلك يشبه إلى حد كبير دراسة الفلسفة والآداب . وفى السنوات التى تلت ذلك أصبح لطرق العلوم الطبيعية وعلوم الحياة أثر بعيد على دراسة الاتصال، تماماً مثلما أثرت هذه الطرق على الميادين الأخرى التى لها علاقة بدراسة السلوك البشرى .

وقد زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بالاتجاه العلمى في دراسة الاتصال، ومع ذلك فقد بقى هناك عدد من الباحثين طوال هذه السنوات يهتمون بدراسة علم الاتصال بالطريقة التقليدية التى تعتبره جزءاً من العلوم الإنسانية والأدبية . وعلى ذلك نجد أنه، حتى بين المهتمين بهذا العلم، يوجد من يعتبر الاتصال ظاهرة علمية يمكن فهمها باستخدام الطرق الرياضية والبحثية المنضبطة، بينما يراه البعض نشاطاً إبداعياً، ذاتياً خلاقاً .





AM	PM	AM	PM	AM	PM
11:01	12:46	1:16			12:46
	3:14			HOLIDAY	
	5:08			AA	PM
					11:46
					11:46

LOCATION OF 171 SE 2 B WAY



مجموعة علوم متداخلة :

إن علم الاتصال قد تمت دراسته في مجالات وبطرق مختلفة، فإلى جانب اهتمام المتخصصين في هذا المجال قام بدراسة عملية الاتصال علماء النفس والاجتماع وخبراء العلوم السياسية واللغويون وعلماء الحيوان وعلماء علم أصول الإنسان (الأنثروبولوجيون) والفلاسفة، فكلهم يعدون أن هذا المجال — مجال الاتصال — مهم جداً للموضوعات التي يدرسونها.

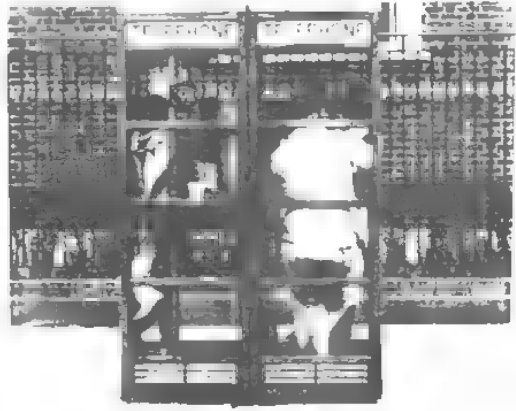
ففى علم النفس انصرف الاهتمام إلى الرابطة بين الاتصال والفرد، وفى علم الاجتماع اهتموا بالاتصال باعتباره عملية اجتماعية، وفى دراسة العلوم السياسية انصرف الاهتمام إلى الاتصال وعلاقته بالسلوك السياسى، وفى علم الحيوان اتجه الاهتمام إلى عملية الاتصال بين الحيوانات... وهكذا. وفى الوقت الذى ساهمت فيه كل هذه العلوم فى فهمنا لعملية الاتصال وأثرت خبراتنا فى هذا المجال، زادت كذلك من المعانى المختلفة لكلمة الاتصال.

طبيعى وهادف :

عندما نفكر فى الاتصال باعتباره نشاطاً أكثر منه مجالاً للدراسة، تظهر أمامنا معاني أخرى كثيرة. فمن جهة — على سبيل المثال — يمكن النظر للاتصال باعتباره عملية التحدث والإنصات التى تشكل نشاطاً طبيعياً فى حياتنا اليومية. كما يمكننا أن ننظر لهذه العملية من جهة أخرى باعتبارها نشاطاً مقصوداً لذاته، هادفاً وواعياً يسهم فيه الناس عندما يلقون خطاباً أو يكتبون تقريراً.

الهاوى والمحترف :

إن أحد استخدامات كلمة «الاتصال» يشير إلى أنشطة كثيرة، منها الكلام والقراءة والكتابة التى يقوم بها الناس دون تدريب معين أو مهارة خاصة. وتشير هذه



الكلمة نفسها إلى الأنشطة التي يزاومها المحترفون في التسويق والدعاية والإرشاد والعلاقات العامة والإدارة والصحافة.

وفي أغلب المجالات الأخرى توجد ألفاظ وعبارات أخرى تساعد على تحديد المعنى وتجنب الغموض. فعلى سبيل المثال هناك الكثيرون الذين يرسمون أو يصورون لتمضية وقت الفراغ أو لإشباع هواية، ولكن مصطلح «فنان» لا يطلق إلا على هؤلاء الذين لديهم مران ومهارة، والذين يستخدمون مواهبهم بوصفهم محترفين. وينطبق هذا على الرياضيين، فعبرة «لاعب الكرة المحترف» أو «لاعب الجولف المحترف»

كلماتهما تفرق بين الرياضى الخبير والهاوى . أما فيما يختص بـ «الاتصال» فهناك مصطلح واحد فقط للإشارة إلى أنشطة المحترفين والهاوة على السواء .

الاتصال والاتصالات :

من العوامل التى تساعد على تعدد معانى هذه الكلمة الخلط بين «الاتصال» و«الاتصالات» . فالأشخاص الذين اهتموا بالاتصال كان مجال اهتمامهم التقنية ووسائل الاتصال ، وقد درج الناس على استخدام مصطلح «الاتصالات» لتشير إلى هذه التقنيات وإلى رسائل معينة تنتقل بواسطة وسائل الاتصال هذه .
فالاتصال — كما رأينا — غالباً ما استخدم لكى يشير إلى النشاط الخاص بإرسال الرسائل واستقبالها ، كما أنه يشير فى نفس الوقت إلى مجال الدراسة العام الذى يختص بذلك .

ولما صارت تقنيات الاتصال متاحة بشكل مطرد فى السنوات الأخيرة ، زاد الاهتمام بها وصار مصطلح «الاتصالات» يستخدم بديلاً لكلمة «الاتصال» وكان من أثر ذلك أن زاد الغموض المحيط بمعنى هذا المصطلح .

الانتشار والشيوع :

والعامل الأخير الذى ساهم فى تعدد معانى هذه الكلمة هو انتشار و شيوع الاهتمام البالغ بعلوم الاتصال فى السنوات الأخيرة ؛ ففى خلال العشرين سنة الماضية زاد عدد الكتب الخاصة بالاتصال ، وكذلك المجالات والوسائل والمدرسون والدارسون والأقسام التى تهتم بدراسة الاتصال والمقررات المتعلقة بهذا العلم ، بشكل سريع ومتزايد فاق أى مرحلة أخرى فى تاريخ هذا العلم . ومع هذا الاهتمام المتزايد اتسع مجال هذا العلم ، مما أدى إلى تغيرات كثيرة جعلته أكثر انتظاماً وضبطاً مما كان عليه قبل ذلك .

وقد وازى، بل حتى فاق، شيوع الاتصال في المجال الأكاديمي الاهتمام الذي لقيه في المجال العام. ففي سنة ١٩٧٥ م ذكر قاموس هاربر الخاص بالاستخدامات اللغوية المعاصرة عن كلمة اتصال أنها : «كلمة جذابة تتردد كثيراً بسبب وبغير سبب، .. يستخدمها البيروقراطيون والمعلقون والصحفيون كما تذكر كثيراً في برامج الإذاعة والتلفزيون». واليوم هناك كتب عن اتصال الإنسان بنفسه، والاتصال في الزواج والاتصال بين أفراد العائلة، وبين أعضاء الجماعات، وفي العلاج النفسي، والاتصال بين المرؤوس ورئيسه، وبين الزملاء في العمل والأصدقاء والأبناء... إلخ. كما زاد عدد الكتب والمجلات التي تتعلق بالتلفزيون والسينما والرسوم الهزلية وألعاب الفيديو والحاسب الآلى الشخصي. كما تهتم بعض هذه المطبوعات بظواهر الخجل والثقة والاعتزاز بالنفس وما إلى ذلك.

وبسبب الاهتمام الزائد بهذا المجال، صار من السهل على أغلب الناس استخدام هذا المصطلح بثقة وفهم واعتداد، مع أنه من المؤكد للجميع أنه ليس هناك إجماع على معنى هذا المصطلح. ونتيجة لذلك كثيراً ما يتطوع البعض بإصدار الأحكام الخاصة بمهارات الاتصال التي يتمتع/ يتميز بها صديق أو قريب أو زميل. وهذان الانتشار والشيوع الكبيران لكلمة «اتصال» وكثرة استخدامها في المحادثات اليومية، لها مزايا وعيوب. فهي قد أكدت أهمية هذا المجال وشدت الاهتمام به من جهة، ومن جهة أخرى ساهمت في الفكرة الخاطئة التي تنادى بأن الاتصال عملية يسهل فهمها، مما يؤدي إلى زيادة اللبس والغموض في فهم هذا المجال.

المعلومات والسلوك :

لكل الأسباب التي سبق ذكرها والتي سوف نناقشها بالتفصيل في الفصل الثالث، نجد أن الإجابة عن السؤال (ما هو الاتصال؟) من الصعوبة بمكان. فلا

يستطيع أن يتصدى للإجابة عن مثل هذا السؤال إلا الشخص الذى يهتم اهتماماً كبيراً بعملية الاتصال وبجملها وتقنياتها، وهذه الإجابة يجب أن تدعم برأى فى عملية الاتصال يجمع بين شتات كل هذه المعانى المختلفة.

وإذا نظرنا نظرة عامة لهذا الموضوع مستعرضين مختلف الآراء التى تجمعت عن الاتصال، فإنه بالإمكان أن نصل إلى هذه النظرة المتكاملة سواء استعملنا كلمة اتصال لنعنى بها مجال الدراسة أو بمعنى نشاط تطبيقي، أو باعتبارها عملية هادفة مقصودة أو طبيعية تلقائية، أو بوصفها علماً أو فناً، أو علاقات إنسانية أو وسائل اتصال جماهيرية، أو حاسبات آلية شخصية أو إرشاداً نفسياً، أو خطابة أو صحافة — فسوف نجد اهتماماً مركزاً على المعلومات والسلوك.

وإذا استخدمنا هذين المفهومين وصلنا إلى تعريف إجرائى مفيد لعملية الاتصال وهو: أن الاتصال عملية تصف السلوك الذى يتعلق باستقبال المعلومات، وعلى ذلك فإن دراسة الاتصال ما هى إلا دراسة للسلوك المتعلق بالمعلومات، ويجمع مفهوما المعلومات والسلوك أفكاراً مختلفة عن الاتصال تشكل محوراً للدور الذى يقوم به الاتصال فى شؤون البشر.

ما الذى نعنيه تماماً عندما نقول «إن الاتصال هو سلوك يتعلق بالمعلومات»؟ أى أنواع من المعلومات؟ وأى أنواع من السلوك؟ وكيف استخدمت تقنيات الاتصال المعنية؟ هذه هى الأسئلة التى يهتم بها هذا الكتاب. ولسوف نناقش فى الفصل الثانى السؤال الأساسى الذى يختص بدراسة السلوك: ما طبيعة الحياة؟ وعند إجابتنا عن هذا السؤال سنتناول بالشرح والإيضاح الدور الرئيسى الذى تنهض به المعلومات فى كل جانب من جوانب حياتنا التى نعرفها.

تشير كلمة «الاتصال» إلى معانٍ كثيرة لدى كثير من الناس ؛ فالبعض ينظر إليها على أنها علم، والبعض يعتبرها نشاطاً ، و يرى آخرون أنها مجال دراسة، بينما يعتقد البعض أنها فن . وهي قد تكون نشاطاً عفويّاً لاشعورياً أو عملاً مخططاً هادفاً .

إن تعدد المعانى المرتبطة بهذا المصطلح يعزى إلى التطور الذى حققه هذا العلم خلال تاريخه، ومن العوامل التى أدت إلى تعدد الاستخدامات :

- ١ - استخدام نفس المصطلح ليدل على كل من مجال الدراسة والأنشطة اللازمة له .
- ٢ - طرق الدراسة لهذا المجال التى تعتمد على التقاليد العلمية من ناحية، وعلى الدراسات الفنية والإنسانية من ناحية أخرى .
- ٣ - إن علم الاتصال يعتمد تقليدياً على كثير من العلوم الأخرى .
- ٤ - تشير كلمة واحدة هي «الاتصال» إلى الأنشطة العفوية والأنشطة المأدفة .
- ٥ - استخدمت الكلمة أيضاً فى الأنشطة اليومية التى لا تحتاج إلى مهارة معينة، وكذلك فى الطرائق الفنية التى تستلزم خبرة احترافية أو معرفة متعمقة فى مجال ما .
- ٦ - اللبس الواضح بين استخدام كلمة الاتصال (بوصفها دراسة أو عملية) وبين الاتصالات (بوصفها رسائل أو تقنيات) .
- ٧ - الشعبية الواسعة التى يتمتع بها هذا المجال أو هذا العلم .

ونجد أن مفهوم كل من المعلومات والسلوك يشكل أرضية مشتركة أساسية بالنسبة للاستخدامات الكثيرة لمعنى مصطلح «اتصال» ، وفى ضوء ذلك نستطيع أن نكون تعريفاً إجرائياً لعملية الاتصال باستخدام هذين المفهومين ، فنقول :

«إن الاتصال هو السلوك الذى يتعلق بالمعلومات ، وإن دراسة الاتصال هى دراسة السلوك الذى يتعلق بهذه المعلومات» .

وهذا الكتاب يهتم بتوضيح المعانى المختلفة لهذا التعريف .

**الفصل
الثاني**

**الاتصال
عملية حياتية أساسية**

ترجمة

د. عبدالعزيز محمد العتيبي

الاتصال عملية حياتية أساسية

يستطيع المرء أن يستخدم مناهج عدة لاستكشاف طبيعة الصلة بين الاتصال والسلوك. وسنتبع في عرضنا هذا المنهج الذى يبدأ بالتفكير في طبيعة الحياة ذاتها والمميزات التى تفرق بين المخلوقات الحية والكينونات غير الحية.

بعض المفاهيم الأساسية :

الأنظمة :

النظام هو ذلك الكيان المتكامل الذى يتألف من أجزاء مترابطة، وتتصف الأنظمة بصفات وقدرات تميزها عن الأجزاء المكونة لها. والمثال البسيط لأى نظام هو الكعكة، فمكونات الكعكة — كما هو معروف — هى : السكر، الدقيق، الملح، البيض، الزبدة، الفانيليا، وخيرة الكعك والصودا، وعندما تخطط وتخبز هذه المقادير تكون النتيجة ذلك التكوين الذى يختلف كثيراً في خصائصه عن أى من مكوناته منفرداً.

وأعضاء الجسم هى أيضاً أنظمة من حيث إن الخلايا والدم والأنسجة تعمل معاً لتجعل العضو وحدة وظيفية فريدة، قادرة على أداء عمليات لا يستطيع أى من أجزائها أن ينجزها منفرداً.

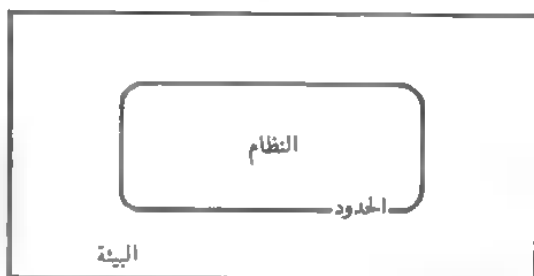
والسيارة تتكون من أجزاء، هى : العجلات، والمبرد، والمحرك، وعجلة القيادة ... إلى آخر ما هناك من أجزاء تكون في مجموعها هذا النظام، وهو السيارة. وهو نظام كغيره من الأنظمة الأخرى، مثل : المجتمعات، والمنظمات، والجماعات، والعلاقات الاجتماعية ... وحتى الأفراد هى أنظمة في حد ذاتها، لكل منها أجزاؤه

المكونة المترابطة، وهى مجتمعة لها خصائص وتنجز أعمالاً يستحيل أن ينجزها أى جزء بمفرده.

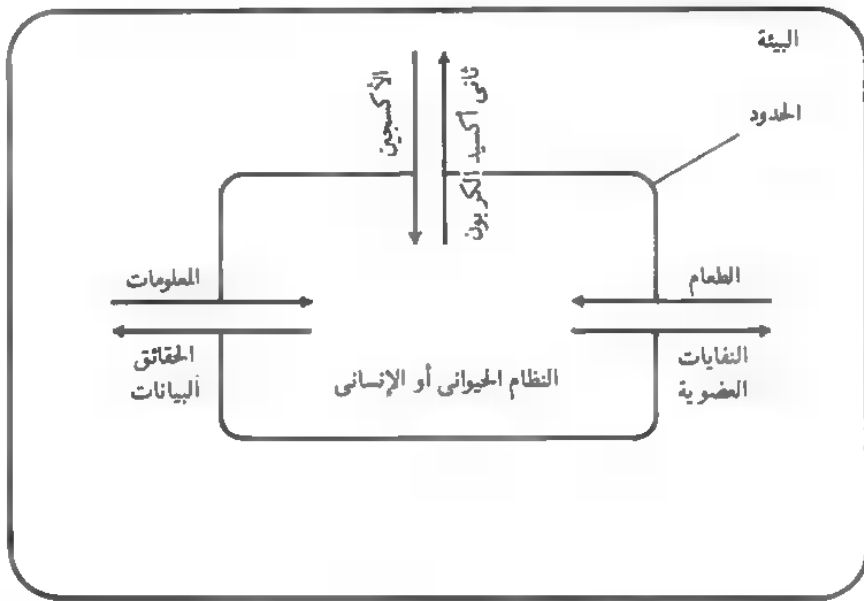
ومعظم الأنظمة تكون لها صفات طبيعية مثل : النظام الشمسى ، نظام المجتمع ، نظام المواصلات ، نظام الجهاز العصبى ، نظام الهيكل العظمى ، النظام الصوتى الجسم (الستيريو)، نظام العادم ، نظام جسم الحيوان ، ونظام الخلية ... إلخ . وطبيعة تلك الصفات المادية تختلف بصورة كبيرة من نظام لآخر.. وقد تتكون من عناصر، مثل : الذرة، النجوم، الأفراد، العظام، الآلات، النيوترونات، الجينات، العضلات، أو الغازات.

الحدود :

تقوم الحدود بتحديد الحواف الخاصة بالأنظمة كما تعمل على المحافظة على أجزاء النظام متماسكة بعضها مع بعض ، وعلى المحافظة على النظام من الضغوط البيئية المحيطة به ، وتحاول أن تبعتها أو تبقى عليها حتى تحفظ للنظام وظيفته المستمرة . وبالمثال السابق الخاص بالكعكة تمثل صينية الفرن التى تعجن فيها مكونات الكعكة — حدوداً تحفظ بداخلها هذه المكونات وتسمح بمرور الهواء والحرارة خلال هذه الكعكة . إن حدود الخلايا تتكون من الجدران ، كما أن للأعضاء أغشية تحيط بها ، وللحيوانات جلود أو فراء أو قشور أو أصداف أو هياكل عظمية خارجية . وكل هذه عبارة من إطارات تعمل على تماسك أجزاء هذه الأنظمة وحمايتها .



(شكل ٢ - ١)



(شكل ٢ - ٢)

يوضح هذا الشكل الأنظمة الأساسية للحيوان أو الإنسان، وفي سبيل البقاء لا بد للأنظمة الحية المتطورة منها أن تكون لها القدرة على التبادل مع البيئة التى تحيط بها، وهذا التبادل يتم عبر الحدود والإطارات الخارجية للنظام. وفي هذه الحالة تأخذ الأنظمة الحية الأكسجين مقابل ثانى أكسيد الكربون والطعام مقابل النفايات العضوية. وبالطريقة نفسها تتبادل البيانات والمعلومات من خلال المنافذ المتعددة في حدود النظام، مثل: العيون، الأذان، الأنف، الفم، والجلد.

البيئة :

وراء حدود الأنظمة تكون البيئة التى توجد فيها الأنظمة والتى تعتمد عليها، والبيئة الملاصقة أو المجاورة للكمكة هى المساحة الداخلية للفرن بما فى ذلك الهواء الساخن.

وعلى ذلك نستطيع أن نقول بأن البيئة تعنى بمفهومها الواسع كل شئ وراء أو حول حواف صينية الكمكة. وبشكل عام يستطيع أى فرد أن يتصور أن البيئة هى المؤثرات

والمساحة المحيطة بالنظام، وتعنى المساحة المادية الموجودة خارج الإطار، ويكون للحدود الخاصة بالنظام صفة عزل النظام عن البيئة المحيطة به .

الأنظمة المغلقة والمفتوحة :

بعض الأنظمة تتفاعل مع بيئاتها، والبعض الآخر لا يفعل ذلك . ومصطلح الأنظمة المغلقة يطلق على الأنظمة الأخيرة لأنها تعمل فى استقلال وانعزال عن بيئاتها . ومن أمثلة الأنظمة المغلقة التآثر أو التفاعل الذى يطرأ على المواد الكيماوية، عندما تخلط مع بعضها فى داخل إناء أو قارورة محكمة . وتفاعل المحتويات عبارة عن سلسلة من الحركات والتحويلات الديناميكية التى تحدث بين المواد الكيماوية، بدون تأثير من المجال أو البيئة خارج قارورة أو أنبوبة الاختبار .

أما الأنظمة المفتوحة فمرتبطة بكثير من التحويلات والتغيرات المستمرة مع البيئات التى حولها، وهذه الأنظمة تؤثر وتتأثر بالبيئات التى حولها، ونظراً لتفاعلها مع بيئتها فإنه يصعب التنبؤ بالنتائج المترتبة على هذا التفاعل، بينما تعتمد نتائج حركة الأنظمة المغلقة على التفاعلات الداخلية بين أجزاء النظام نفسه دون مؤثرات خارجية . ولهذا يسهل نسبياً التنبؤ بنتائج هذا التفاعل .

الأنظمة الحية :

من بين كل تلك الأنظمة التى تؤثر وتتأثر ببيئتها فإن اهتمامنا ينصب على الأنظمة الحية، أى الأنظمة المفتوحة التى تتعامل مع دورة الحياة . إن كل ذى روح تبدأ دورة حياته بالميلاد أو الوجود ثم يمر بمراحل مختلفة من النمو والتطور، ثم إلى التدهور، ثم الموت، فالتعفن .

وكما فى كثير من الأنظمة المفتوحة، فإن ديناميكية هذه الأنظمة تدخل فى التفاعل بين وجود هذه الأنظمة وكيانها وبين البيئة المحيطة بها . والعملية الأساسية فى الأنظمة

الحية هى أن هذه الأنظمة تأخذ مواد خاماً خاصة بها، وهذه المواد الخام ضرورية من أجل وظائفها الحيوية، كما أنها ضرورية لحدودها وإطاراتها، وتعمل أيضاً على فرز بعض المخلفات فى البيئة التى حولها .

والنبات يتعامل و يتفاعل مع بيئته التى حوله، شأنه شأن أى نظام آخر حيث يأخذ و يعطى بعض المواد الكيماوية وبعض العناصر الضرورية لنموه. وهذه العملية التى من خلالها تتم عملية النمو والتطور تدعى «التمثيل الضوئى». وهناك كثير من العوامل البيئية ذات التأثير المهم تحتاج إليها هذه العملية، مثل : أشعة الشمس، الحرارة، الماء، وثانى أكسيد الكربون. وكنتيجة للتمثيل الضوئى يعطى النبات الأكسجين للبيئة التى حوله .

و يتم عكس ذلك بالنسبة للحيوان، حيث يطلق ثانى أكسيد الكربون و يستنشق الأكسجين. كما يشترط حياة الحيوان إضافة إلى الأكسجين كميات الطعام التى يتناولها والتى تعتبر ضرورية لحياته شأنها شأن الأكسجين. و يتحول هذا الطعام الذى يتناوله الحيوان إلى طاقة وعضلات تساعد على بناء الجسم، و يتحول الزائد من الطعام بعد أخذ حاجته إلى فضلات يفرزها الحيوان لتعود إلى البيئة التى يعيش فيها الحيوان .

الأنظمة الإنسانية والحيوانية :

عندما ينظر الإنسان إلى درجات سلم الحياة من النباتات إلى الحيوانات بأنواعها المختلفة، فإنه يجد أن طبيعة التفاعل بين الأنظمة والبيئة تزداد تعقيداً، فالحيوانات فى حياتها ومن أجل بقائها لا تعتمد على المواد الكيماوية والتفاعلات والتبادلات المادية فحسب، لكنها تعتمد أيضاً على الاتصال — الذى يتيح مجالاً للحيوانات للتفاعل والمعايشة والابتكار، واستعمال المعلومات للتعبير عن الأحداث والمواقف والأشياء، وتفاعل الكائنات الحية فى بيئاتها — أساساً لسلوكها .

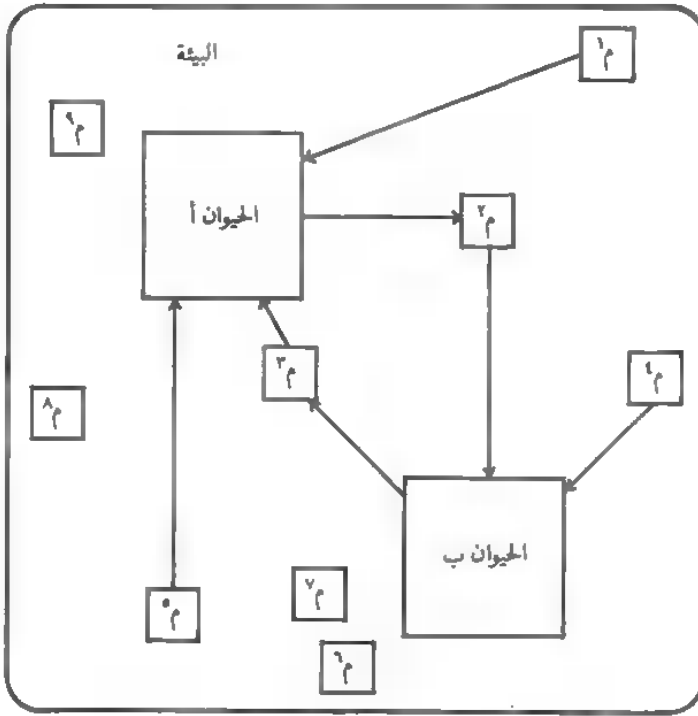
تماماً كما تأخذ الحيوانات الأكسجين والمواد الغذائية وتحولهما إلى مواد ضرورية لوظائفها، فإنها أيضاً تأخذ البيانات وتحولها إلى معلومات على نفس القدر من الأهمية لعملية حياتها وبقائها^١. ومن هذا المفهوم يعتبر الاتصال وعملياته ضرورة من ضرورات الحياة والتي من خلالها تستطيع كل من أنظمة الإنسان والحيوان أن تبتكر، وتكتسب وتحول وتستخدم المعلومات لتقوم بأداء أنشطتها في الحياة.

طرق الاتصال :

إن المعلومات التي نستخدمها أساساً لسلوكنا هي محطة إنتاجنا واستجاباتنا للمثيرات والبيانات البيئية، إذ يفص العالم الذي تعيش فيه الكائنات الحية بهذه المثيرات والبيانات، وتبتكر بعض الكائنات الحية هذه الأحداث عن قصد وعمد، مثل نداء التزاوج بين الطيور، والعبارات التي يتبادلها الأصدقاء. وبعض هذه المثيرات لادخل للكائنات الحية في وجودها، مثل : صوت العاصفة الممطرة، والضوء الباهر الذي يعكسه سطح لامع، والحرارة اللافتة التي تشعها نار قوية، ورائحة الكائنات المتعفنة. ويعتبر كل من هذين النوعين من البيانات هاماً وضرورياً باعتباره مصدراً رئيسياً للمعلومات الضرورية للسلوك.

المعلومات المرئية :

وتعتبر المثيرات البصرية هامة جداً بالنسبة للإنسان، فتحية صديق بالإشارة أو الابتسامة، وتورّد الحدود خجلاً، ودمعة على الخد، أو سيارة جديدة، ورداء جديد، والعناوين البارزة في الصحف... وغيرها — تعتبر من الأحداث الهامة التي تلفت انتباهنا. وبعض الحيوانات تستطيع أن تستفيد استفادة كبيرة من البيانات المرئية. إن لون الطيور وحر كاتها البهلوانية وخطوط الألوان الموجودة على أجنحة الطيور الذكور، وكذلك خطوط الألوان الموجودة على أجنحة الفراشات الذكور، وأيضاً حركات



(شكل ٢ - ٣) مصادر وطرق الاتصال.

توجد في كل بيئة بيانات ومصادر عديدة يتعامل معها ويستجيب لها الكائن الحي، ويرمز لها بـ (م^١) وحتى (م^{١٠}) في الشكل أعلاه وقد تنشأ بعض هذه البيانات عن مصادر غير حية، مثل: صوت الرعد، وصوت البرق، أو لمسة ورقة شجرة طارت مع الريح (م^١، م^٢، م^٣). وبعض البيانات تصدر عن كائنات حية أخرى، مثل: الرائحة، والمذاق، والصوت، والبصر (م^٤، م^٥). ومثل هذه البيانات ليست متعمدة ولا هادفة ولكنها نتاج ثانوي لأنشطة حيوية أخرى، ومن أمثلة ذلك صوت حفيف جناحي الطائرة عندما يسرع طائر آخر لمهاجمته. وبعضها الآخر متعمد مثل أصوات نداء التزاوج التي تصدرها الطيور، وكثيراً ما نفغل الكثير من البيانات أثناء حدوثها (م^٦، م^٧، م^٨، م^٩).

وإيماءات الرأس والآذان، وحركات الأذنان في الحيوانات .. كل هذه تعد مصدراً من مصادر المعلومات لهذه الحيوانات.

والأهمية الكبيرة للبصر بالنسبة للناس وبعض الحيوانات في العادة ليس لها نفس الدرجة والقوة، التي تتمثل في أشكال الاتصال بين معظم الكائنات الحية؛ فإن كثيراً من الحيوانات ليس لديها الإمكانيات البصرية لمعالجة الضوء؛ ولذلك تعتمد هذه الحيوانات على الحواس الأخرى، مثل: اللمس، الصوت، الشم، أو التذوق في تعاملها مع البيئة من حولها ومع الكائنات الأخرى وبعضها مع بعض. (شكل ٢ - ٤).

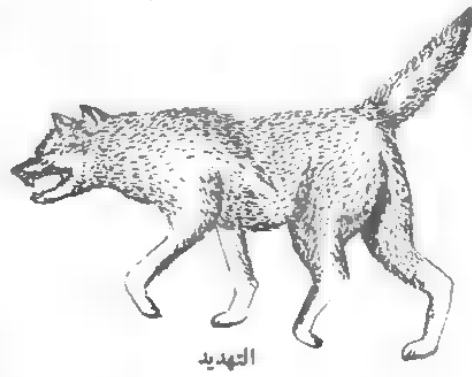
المعلومات اللمسية :

إن البيانات اللمسية، كالارتطام والملامسة والاهتزاز وغيرها من بيانات اللمس، تعتبر هامة لدى كثير من الحيوانات، فمنذ ما قبل الولادة إلى الشهور والسنوات الأولى يؤدي التلامس الجسدي المباشر دوراً مهماً جداً في التطور والنمو اجتماعياً وجسدياً بالنسبة للأطفال الرضع، وكذلك الحال بالنسبة لكثير من صغار الكائنات الأخرى. إن البيانات اللمسية تبقى ضرورية طوال حياة كثير من الحيوانات في مثل: علاقات الوالدين بصغارهم، وخطب الود، والعلاقات الحميمة، والتحايا الاجتماعية واللعب، وكذلك العدوان والنزاع. كما تقوم المثيرات اللمسية بدور حيوي في الدفاع عن النفس وحفظ الذات، فتقوم المستقبلات الموجودة في الجلد وفي مواضع مختلفة في الجسم بضبط (اكتشاف) الحرارة والبرودة والضغط والألم، وتكون بمثابة إنذارات حين تصير سلامة النظام مهددة. أما بالنسبة للإنسان فإن البيانات اللمسية تعد المصدر الأول والرئيسي للأعراض (المرضية) كالإرهاق، والغثيان، والدوار، والشد العضلي، أو تستعمل كمدركات للتحذير إذا كان الفرد مريضاً ولتحديد المشكلة وموضعها.

وتكتشف مناطق الاستقبال في الجسم كالجلد وغيره من مناطق الجسم الأخرى، الحرارة والبرودة والضغط الخارجية والآلام. وكل تلك المؤثرات تعمل كإشارات تدل على أن نظام الجسم قد هوجم من قبل هذه المؤثرات، وعليه أن يتكيف حسب تلك المؤثرات.



الذئب



التهديد



الوضع العادى



من أنت؟

(شكل ٢ - ٤)

تستجيب كثير من الثدييات للظروف البيئية بتغيير وضع أجسامها أو بحركات من ذيولها ورؤوسها. وتبين هذه الحركات الجسدية ما يشعر به الحيوان في موقف معين، كما أنها تبين اتجاه الحيوان نحو غيره وتساعد على الاتصال به، وتبين إذا كان يرغب في القرب منه أو البعد عنه أو الصداقة أو تبادل المعلومات مع غيره.

وبالنسبة للإنسان تعتبر بيانات اللمس المصدر الرئيسى للأعراض التى يعانى منها الإنسان، مثل: الإجهاد، الإغماء، الفتيان، إجهاد العضلات، والتعب الجسمى والعقلى — كل هذه مؤشرات تنبئ أن الإنسان مريض، وتساعد على تحديد نوع المشكلة المرضية ومكانها.

جدول (٢ - ١)

طرق الاتصال

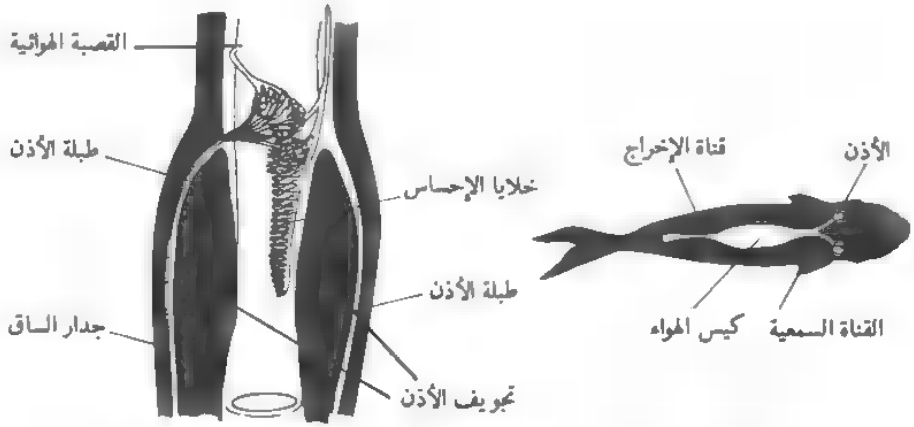
شكل البيانات	الجهاز
<p>.. البصر</p> <p>— أمارات الوجه.</p> <p>— حركات أجزاء الجسم.</p> <p>— المسافات.</p> <p>— الوضع.</p> <p>— الملابس.</p> <p>— الرموز والزينات والشعارات الأخرى.</p>	البصر
<p>.. التلامس</p> <p>— اهتزاز.</p> <p>— تمسيد.</p> <p>— فرك / تربييت.</p> <p>— الحك.</p> <p>— الضغط.</p> <p>— الألم.</p> <p>— الحرارة.</p>	اللمس
<p>.. الشم والتذوق</p> <p>— رائحة الجسم.</p> <p>— المواد الكيميائية الخاصة.</p> <p>— مصادر الطعام، العبير، الذائق.</p>	الشم والتذوق
<p>.. الصوت</p> <p>— الأصوات الطارئة.</p> <p>— الاهتزازات.</p> <p>— الصفير.</p> <p>— قرع الطبول.</p> <p>— فرك / تربييت.</p> <p>— النطق والتعبير.</p>	السمع

المعلومات التى تستقبلها حاستا الشم والذوق :

يستخدم الكثير من الحيوانات المعلومات التى تستقبلها حاستا الشم والذوق لكى تتعامل مع البيئة ومع الحيوانات الأخرى ، فتفرز بعض الحيوانات مواد كيميائية ذات رائحة نفاذة ، بينما تطلق مصادر غير حية معلومات أخرى كعبر الزهرة أو رائحة المطر . وتنقل بعض البيانات الكيميائية عبر الماء أو الهواء وتستقبلها مناطق الاستقبال عند حدود النظام الحى . وتستخدم الفقاريات أنوفها لاستقبال هذه المعلومات ، وتستخدم الأسماك أنوفها وبعض الخلايا التى تتأثر بالروائح ، بينما تستقبلها الحشرات عن طريق أطراف حسية فى قرون استشعارها . ويشرح (جاك برنس Jack Prince) ذلك قائلاً :

«... إن الخلايا ذات الحساسية للروائح توجد فى مواضع بحيث يمر فوقها الهواء أو الماء فيسمع لها بامتصاص الجزيئات التى يحملها الهواء أو الماء . وفى الهواء تلتقط هذه الخلايا جزيئات أكثر مع كل عملية استنشاق أو تنفس ، وهكذا تنمو وتتعاظم هذه الروائح فى خلايا الاستقبال وتصبح أكثر قوة ، وتتصل كل من هذه الخلايا بالمخ عن طريق عصب ليفى . وهذه الأعصاب أكثر تطوراً فى الحيوانات التى تستخدم الشم كحاسة رئيسية منها لدى الحيوانات التى تعتمد على حاستى السمع والبصر»^٢ .

وكما يحدث فى حالات الحواس الأخرى ، يقوم المخ باستبعاد المعلومات التى لا ضرورة لها ويستجيب فقط للمثيرات التى هبىء النظام لاستقبالها أو لتلك التى تعلم أن يهتم بها ، ومع أن لبنى البشر الأعضاء نفسها التى تبث هذه البيانات وتستقبلها ، فإن حاسة الشم تقوم بدور أقل أهمية فى أنشطة البشر من ذلك الذى تقوم به فى حياة كثير من الحيوانات الأخرى .

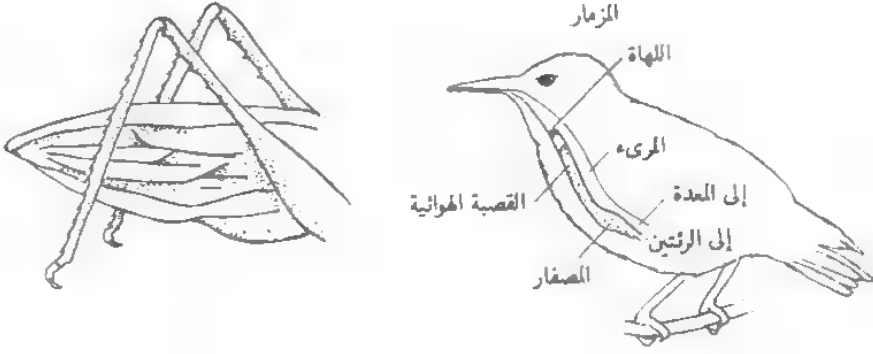


(شكل ٢ - ٥)

حاسة السمع عند الأسماك والحشرات. يبين الرسم الأيسر الطريقة التي تستقبل بها الحشرات المثيرات السمعية من خلال فتحات صغيرة في سيقانها، بينما تستقبل كثير من الأسماك المثيرات السمعية عن طريق مثانة غازية تؤدي وظيفة طبلة الأذن عند الإنسان، كما يبين الرسم الأيمن، حيث تسرى الأصوات خلال المثانة الغازية عبر قنوات تصل للأذن الداخلية.

المعلومات المسموعة :

تعتمد كثير من الأنظمة الإنسانية والحيوانية على البيانات المسموعة، وتعتبر هذه البيانات بمثابة روابط تربط بين هذه الأنظمة والبيئة وبين الأنظمة بعضها ببعض فبعض الأصوات مثل الرعد والزلازل وصوت تكسر الأمواج على الشاطئ تنتج من مصادر غير حية، ولكن البيانات المسموعة الأخرى تنتجها مصادر حية تصدر من خلال الكلام والصغير وقرع الطبول، أو يضرب جزء من الجسم بشيء ما أو بالأرض أو بجزء آخر من الجسم. وهناك بعض البيانات تكون امتداداً للنشاط الإنساني، كالأصوات التي تتولد عن إطلاق النار من بندقية أو إدارة محرك، ومثل هذا العمل ينتج عنه اهتزازات تنتقل خلال الهواء أو الماء.



(شكل ٢ - ٦)

أصوات الحشرات والطيور. تصدر الكثير من الحشرات صوتاً عن طريق حك أرجلها الخلفية مع جسمها، ويحتوى فخذ الأرجل الخلفية على حافة مسننة تصدر أصواتاً مختلفة إذا احتكت بالأجنحة. وتلجأ الطيور التي ليس لها حنجرة وحبال صوتية إلى هذه الطريقة في إصدار الأصوات.

SOURCE: *Languages of the Animal World*, J. H. Prince (Nashville: Nelson), 1975.

وحتى تصبح البيانات المسموعة ذات فائدة للنظام الحسي لا بد للاهتزازات المتولدة عن الحركة أن تضبط وتستقبل، وبعد ذلك يتم تحليلها بواسطة أعضاء خاصة تقوم بتحويل تلك البيانات إلى نبضات كهربائية يمكن أن تفيد وتستخدم بواسطة الدماغ.

والحيوانات ذات المستويات المتدنية عادة ما تستجيب للأصوات بإحدى طريقتين: إما بالاقتراب من مصدر الصوت، أو بالابتعاد عنه. ومعظم الحيوانات ذات المستويات المتقدمة تستطيع أن تتصرف عند سماعها للمثير السمعي بطرق مختلفة كنتيجة لتعلم سابق. والبيانات المسموعة مهمة جداً في حياة كثير جداً من أصناف الكائنات الحية، بما في ذلك الطيور والحشرات والقروء وبنو البشر الذين يعتمدون على هذه المثيرات في رعايتهم لصغارهم، وفي التعلم والتودد والمغازلة لصغارهم، وكذلك في اكتساب واستعمال اللغة.

وظائف الاتصال الأساسية :

تتمثل أهمية الاتصال وطرق تحليل المعلومات في الأنظمة الإنسانية والحيوانية ، وتظهر واضحة عندما يعرف الواحد منا بعض الأسس والوظائف البيولوجية التي تتم بها عملية الاتصال ، والتي تعتمد على ما يلي :

١ - استمرارية حياة الكائنات الحية ، أى بقاء النوع .

٢ - التكيف .

وكل واحد من هذين العاملين له أوجه مختلفة .

١ - استمرارية حياة الكائنات الحية (بقاء النوع) :

إن بقاء بعض الكائنات الحية وانتقالها من جيل إلى آخر يستلزمان ثلاثة أنشطة ، تعتبر عملية الاتصال حيوية ومهمة فيها :

— التزاوج .

— التناسل والتوالد .

— العلاقات الأبوية (الأسرية) والتنشئة الاجتماعية .

التزاوج :

على الرغم من وجود اختلافات كبيرة بين الكائنات الحية فيما يختص بممارسات التزاوج ، فإن كثيراً منها يتفق في بعض الأشياء الأساسية الخاصة بهذا النشاط ، فالحيوان يجب أن يكون قادراً على تمييز الكائنات الأخرى من نفس جنسه ، وكذلك يجب أن تكون له القدرة على تمييز نوع الجنس في فصيلته . وكذلك الفرد من الكائنات الحية يجب أن يجذب الطرف الآخر ، وفي بعض الأحيان يجب أن يقنعه وأن يعمل الحيوان على التوفيق بين أعماله وقدراته واستعداداته الجسمية وبين الفرد الآخر وقدراته أيضاً ، وكل هذه الأنشطة تدخل فيها عملية الاتصال .

وأعضاء الفصيلة الواحدة تحدد وتتعرف، وتجذب بعضها بعضاً بواسطة التعبير والاستجابة للمؤثرات من نوع أو آخر. وتخدم أغاني الجنادب وأصوات صرّار الليل الغرض نفسه، وكذلك رائحة عتة الملابس وضوء فراشات الليل. ويشتمل تزواج الطيور على إنتاج واستقبال البيانات المسموعة التي تتدرج من النداءات البسيطة المتكررة إلى الأغاني المعقدة والعروض الغنائية الراقصة. ونجد أنه عند بعض فصائل الطيور تقوم ذكورها ببناء وتزيين الأعشاش، التي تستعمل لاستمالة الإناث ولعرض قدرتها ووجودها للجنس الآخر.

وعند كثير من الحيوانات لا يعتبر التزاوج مجالاً للتعريف بنفسها وإثبات وجودها وإغراء الطرف الآخر فحسب، بل يعتبر أيضاً عملاً يتم فيه التزامن والتوافق بين الأنشطة الجنسية حتى تضمن نجاح عملية التلقيح. إن المحار وبعض الحيوانات البحرية الأخرى يتضح أنها تكتسب المعلومات التي تحتاج إليها من أجل التوقيت السليم لفترة التلقيح من حركات المد والجزر في المحيطات، وتبدأ في فصل الربيع فترة التكاثر الذي يتم بعد الهجرة إلى أرض الإخصاب والتوالد. ويؤدي طول النهار في هذا الفصل دوراً مهماً وهو سر التغير الذي يطرأ على حركة الهرمونات ونشاطها، مما يساعد على تنسيق دورة الإخصاب ونشاطها^٣.

ويتولد التعرف والجاذبية والتزامن والتنسيق لدى بعض الحشرات نتيجة للبيانات التي تحدث بسبب التغير الكيميائي لديها، وكمثال على ذلك نلاحظ أن الروائح النفاذة التي تصدر عن أنثى الفراش تولد سلسلة من الحيوية لدى الذكر، وتبدأ هذه الحيوية بتنشيط الحيوان، ثم يلي ذلك تحركه نحو مصدر الإفراز الكيميائي و يبلغ الذروة في التودد والمعاشرة، وتعتبر الرائحة النفاذة في هذه الحالة مصدراً أساسياً للمعلومات في عملية التزاوج حتى في عدم وجود الأنثى. فإذا ما وضعت كمية قليلة من الإفراز

الكيميائي على شيء غير حى، فإن ذكر الفراش يظهر نحو هذا الشيء السياق الكامل لعملية التزاوج والمعاشرة التى ترافق عادة وجود الأنثى^٤.

وكما هو الحال لدى بقية الأنواع من الكائنات الحية، فإننا نجد أيضاً أن عمليات الاستلطاف والتودد التى تقوم بين بنى البشر تقتضى التعرف والجذب للرفيق أو الأليف، وهذه العمليات تحدث بصورة رئيسية عبر الأجهزة البصرية والسمعية واللمسية، على الرغم من أن هناك بعض الدراسات ترى أن البيانات الكيميائية قد تلعب دوراً أيضاً، وأن هذا الاستلطاف وهذا التودد الكائنين بين الجنسين من بنى البشر يدخلهما التشجيع والحث والتفاوض، لدرجة أكبر بكثير مما هى عليه لدى الحيوانات الأخرى. ففىما يختص بعلاقاتهم الحميمة يقوم الإنسان بوضع الترتيب الضرورى لعملية التفاهم والتوقيت، وكذلك دقائق الأمور التى تتضمنها تلك العلاقة، ومن خلال هذه التفاعلات فإن الاتصال يلعب دوراً حيوياً لامندوحة عنه.

التناسل أو التوالد :

من البديهي أن نلاحظ أن ذرية أى كائن حى عندما تكتمل وتبلغ طور الرجولة أو الرشد — تكون كبيرة الشبه بوالديها، فجرو الدب يكبر ويصير شبه الدب الكبير، وليس شبيهاً بالقط أو بالكلب، سواء من ناحية التشكيل الجسمى أو البنائى، وكذلك من حيث عدد من الأنماط السلوكية. وعلى هذا فإن صغير أى كائن حى هو امتداد لوالديه، وهذا التشابه والامتداد هما نتيجة لعملية الاتصال التى يتم من خلالها التزاوج والاندماج بين الحيوان المنوى للذكر وبين خلية بويضة الأنثى لتكون النتيجة هذا التشابه فى نمو وتطور الذرية^٥.

وقتل الخلية النظام الأساسى فى هذه العملية، فكل الأنظمة الحية، والأنظمة الفرعية، وحتى الأنظمة الفرعية لهذه الأنظمة الفرعية، تتكون من هذه الخلايا. وفى

العادة فإن صور وأنماط النمو في الكائنات الحية تحدث نتيجة لانقسام الخلايا، فالخلية الواحدة تنقسم لتكون خليتين، وكل خلية من هاتين الخليتين تنقسم لتكون اثنتين أخريين... وهكذا. وفي بعض الكائنات نجد أن الانقسام في الخلية يستمر حتى أن الخلية الواحدة تكون مئات وآلافاً وملايين بل حتى بلايين من الخلايا. وعملية الانقسام والنمو والتطور تتم نتيجة لخطة محددة، ذلك لأن الخلية تتخذ شكل طبقات وكتل تتحد وتلتف حول بعضها لتكون أنظمة، هي: الأنسجة، العظام، والأعضاء.

تحتوى الخلايا على مادة الكروماتين التي تتشكل إلى صبغيات أثناء عملية انقسام الخلية، وقبل أن تتم عملية انقسام الخلية تنسحب أزواج من الصبغيات بعيداً عن الخلية وكل واحدة من هذه الصبغيات المنسحبة تذهب إلى كل خلية من الخلايا. ويوجد ضمن هذه الصبغيات الحامض النووي Deoxyribo nucleic Acid الذي أعطى اسم (DNA)، وهو يحمل المعلومات المحددة لخصائص الخلية. ويحمل الـ (DNA) أيضاً البيانات التي يطلق عليها غالباً اسم الرمز الجيني، وهو الذي يوفر التعليمات التي تقود عملية نمو وتطور الكائن الحي بأكمله.

إن إنتاج وتوالد الذرية من قبل الوالدين يبدأ منذ اللحظة التي يتم فيها الحمل عندما يلتحم الحيوان المنوي للذكر مع بويضة الأنثى. وخلية البويضة — التي تكون في العادة مليئة بالغذاء — عبارة عن واحد إلى اثنين من المائة من البوصة عرضاً، وفي هذا المجال المتناهي الصغر توجد كل التعليمات التي تمثل إسهام الأم في الخصائص الوراثية للجنين. وخلية الحيوان المنوي التي تبلغ حوالي $(\frac{1}{800000})$ من حجم البويضة تحمل فقط المعلومات اللازمة لنقل الصفات الوراثية من الوالد إلى الجنين^٦. ومن خلال اتحاد هاتين الخليتين تتوافر كل المعلومات المطلوبة لاستمرار حياة الكائنات، وتنقل هذه المعلومات من خلال ما يمكن اعتباره — دون شك — أهم عملية اتصال أساسية في الحياة.



(شكل ٢ - ٧)

أشكال وفناذج بصرية للوسائل التي تصدرها الفراشة الضوئية ، تبدأ الذكور في الطيران أثناء ساعات المساء المبكرة ، في فصل الربيع أو الصيف و يومض ضوء خافت من مؤخرة كل حشرة لكي يجذب انتباه الأنثى . وفي فصائل عديدة لا تستطيع الأنثى الطيران ، لكنها تشير من بين الأعشاب للذكر وتنبهه إلى مكان وجودها وتقوده إلى هذا المكان . ولما كانت هناك أنواع مختلفة كثيرة من الفراشات الضوئية في المنطقة الواحدة ، فإنها تستخدم أنواعاً مختلفة من الشفرات والرسائل لكي يجتذب كل منها الجنس الآخر من النوع الذي ينتمي إليه . وتكون هذه الشفرات من أنماط متميزة من الوميض وأسلوب الطيران ، مثل : النقط ، الانقصاص ، المنحنيات ، الخطوط ، التمرجات ، وتوقيت الوميضات .

SOURCE: Margaret Cosgrove, *Messages and Voices*. Copyright © 1974 by Margaret Cosgrove. Reprinted with permission.



(شكل ٢ - ٨)

يقوم الاتصال بدور رئيسي — وفي حالات كثيرة بدور متشابه — في عمليات التودد والتزاوج لدى كثير من الحيوانات، ويتشابه هذا الدور في حالتي الحيوان والإنسان.

العلاقة الأبوية والتنشئة الاجتماعية :

بالنسبة للحيوانات المتدنية في سلم التطور، يعتمد بقاء واستمرار الكائنات وكذلك قدرات الاتصال الضرورية كلياً على الوراثة. ومن أجل ذلك فإنه لا يوجد إلا اتصال قليل بين الحيوانات البرمائية الزاحفة والأسماك، أو قد لا يوجد قط ثمة اتصال بين كبار هذه الحيوانات وذراتها، وعلى العكس من ذلك فإن الطيور والحيوانات الثديية، تؤدي غريزة التجمع والروح الاجتماعية عندها دوراً هاماً في حياتها، ولذلك فإن علاقات الأبوة المبكرة ضرورية لبقائها. وبالنسبة للببط فإن أصوات الجنين داخل البيضة

—حتى قبل ولادته— تساعد الأبوين على إعداد العدة للأعمال المنتظر حدوثها مستقبلاً.

إن الإشارات المرئية والسمعية واللمسية والذوقية والشمية تعتبر أيضاً ضرورية لعملية التغذية، وغالباً على نحو قد لا يتوقعه المرء، وعلى سبيل المثال — نلاحظ أن كبار الطيور تستجيب للمثيرات المسموعة التي تطلقها صغارها أكثر من استجابتها للبيانات المرئية، وذلك لتحديد عدد الصغار الموجودة، وبالتالي تحديد كمية الطعام الذي يكفيها^٧.

ويتطلب كثير من الحيوانات الاجتماعية ارتباطاً أوثق بين الوالدين والصغار، وعندما لا يتوفر ذلك الارتباط فإن الدور الهام للاتصال في بقاء هذه الكائنات الحية يصبح على درجة كبيرة من الأهمية. إن بعض الطيور التي تنشأ وتكبر دون تفاعلات مع طيور أخرى من الفصيلة نفسها تصبح مضطربة تماماً فيما يختص بهويتها. وكان كونراد لورنز «Lorenz» أول من قام بدراسة العمليات التي تتعلم بواسطتها الطيور وغيرها من الحيوانات التعرف على هويتها وتأكيد تلك الهوية خلال التفاعل الاجتماعي المبكر. وقد شرح ذلك كما يلي :

«إن واحداً من المواقف الأنخاذة المحزنة والمضحكة في آن واحد — هو ما يتعلق بطاووس الألبينو الموجود في إحدى حدائق الحيوان بأستراليا، فقد استطاع النجاة وحده من موجة باردة قضت على كل فصيلة. وقد وضع المشولون هذا الطير الصغير في الحجره الدافئة الوحيدة التي كانت في الحديقة حيث كانت أستراليا في ذلك الوقت تعاني ضائقة مالية شديدة بعد الحرب العالمية الثانية، وكانت هذه الحجره تضم زواحف ضخمة سعد الطاووس الصغير بصحبته، ولكن أثر هذه الصحبة بدأ واضحاً في سلوك الطاووس عندما وصل إلى عمر النضج الجنسي. فقد أخذ هذا الطائر يفرد ريشه الجميل بفرور وزهو عموماً لجذب أنظار هذه الزواحف مداعباً إياها طالباً التودد منها، بينما تجاهل تماماً كل إناث الطاووس التي وفرتها الحديقة له.. وهكذا كتب على هذا الطائر التعميس أن يعيش حياة العزوبة القسرية»^٨.

والإنسان واحد من تلك الحيوانات التى يعتمد بقاؤها مباشرة على علاقتها مع كبارها، فالطفل يعتمد كلياً على غيره من نفس جنسه مدة أطول من غيره من المخلوقات الأخرى.

التكيف :

إضافة إلى الدور الذى ينهض به الاتصال فى استمرار النوع من جيل إلى آخر، فإنه يساعد على التكيف اليومي سواء فى النظام الإنسانى أو الحيوانى .
وتبين أهم الصور الأساسية لهذا التكيف الدور الذى يقوم به انتقال المعلومات ،
وهو :

(١) الحركة والانتقال ونوعية الطعام .

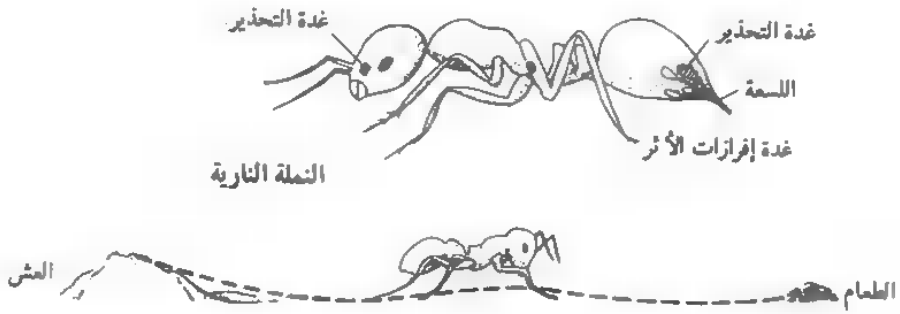
(٢) الدفاع عن النفس .

(٣) حيازة وصيانة الممتلكات .

الحركة :

هذا المصطلح يعنى الحركة المقصودة لأى نظام حى خلال فترة زمنية من نقطة إلى أخرى . والحركة المباشرة والمادفة من هذا النوع ضرورية لكل الأنشطة المعيشية ، ويتضمن ذلك : المعاشرة ، ومكان الطعام ، والدفاع عن النفس .

وأى طفل صغير يكون قد مر بتجربة مع فملة أو غيرها من الحشرات حيث يضع حجراً أو عصاً فى طريقها ، فإنه لابد يتذكر جيداً كيف تستطيع تلك الحشرات بخبرتها ومهارتها تجنب تلك المشكلة والتخلص منها . وحتى فى مثال يسير كهذا ، فإن الاتصال له دور كبير وظاهر ، ولكى يتم الانتقال من مكان إلى آخر بطريقة منظمة لابد من توافر قدر كبير من البيانات التى لابد من معالجتها . وعلى أقل تقدير لابد للكائن الحى من



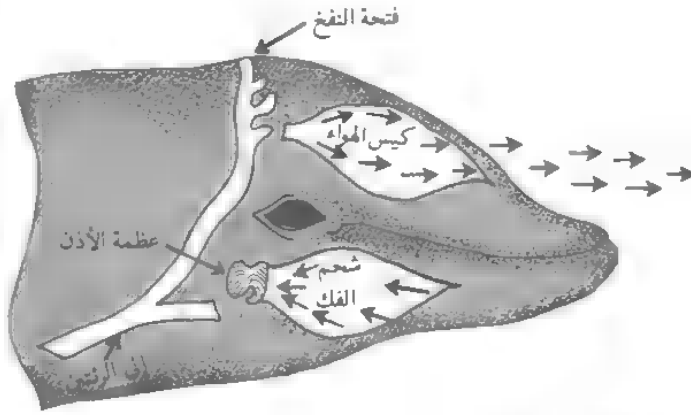
(شكل ٢ - ٩)

تفرز النملة روائح مميزة للاتصال بغيرها من النمل، حيث تفرز الغدة الموجودة قرب مؤخرتها - غدة اللسع - رائحة تمتد بين عشها ومصدر الطعام، وتلدوم هذه الرائحة مدة مائة ثانية تقريباً مما يساعد النمل الآخر على تتبعها والوصول إلى مصدر الطعام.

SOURCE: *The Insect Societies*, Edward O. Wilson (Cambridge, MA: Belknap Press-Harvard University Press), 1971.

استعمال البيانات، فالبصر والصوت والروائح والحرارة.. وغيرها من المؤشرات - يستعملها الكائن الحي، كمؤشرات تدل على الموقع الحالي له. ولا بد أيضاً من معالجة المعلومات المتعلقة بالاتجاه الذي يقصده ومدى نجاحه في الوصول إلى النقطة المقصودة أو النهائية، ولا بد من توافر البيانات ومعالجتها عند الشروع في رفع عائق عن الطريق أو إصلاح كسر في ممر المشاة.

وكثير من الحيوانات لديه القدرة على تطوير حركته وتنقله، ويستطيع أن ينتقل إلى مسافات طويلة بدقة وإحكام. ومهارات الققط والخيل والحمام الزاجل معروفة في هذا الجانب، وكذلك الشيء نفسه معروف عن البط والإوز اللذين يعيشان في بيئتين موسميتين تبعدان عن بعضهما مئات الأميال. ومن الواضح أن الحيوانات التي تسافر إلى مسافات طويلة جداً قد كيفت نفسها لمعالجة البيانات عن الأماكن والمعالم البارزة، كالشمس، والنجوم. وهناك حيوانات أخرى تستعمل نظام الأصوات

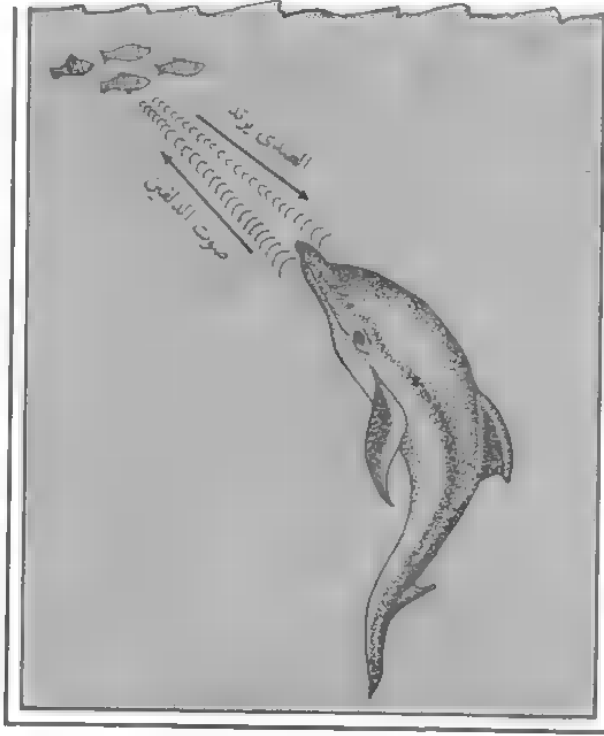


(شكل ٢ - ١٠)

إصدار واستقبال صوت الدلفين . يرسل الدلفين أصواتاً هي عبارة عن إشارات من خلال مقدمة رأسه ، ويستقبل البيانات الواردة عن طريق فكه وحنجرته . وصوت الصغيريبدو أنه يحدث نتيجة دفع الهواء للداخل والخارج بين الرئتين وكذلك أكياس الهواء المتصلة بالقنوات التي تتصل بفتحة النفخ .

وصداها لتعرف على الطريق الصحيح . ولا يخفى علينا في هذا الجانب قدرات الخفاش في متابعة تردد الأصوات التي يصدرها وعملية الصدى التي يستقبلها ، حتى أنه في الظلام الدامس يستطيع الاهتداء إلى طريقه ويستطيع أن يطير بين خيطين من الحرير الأسود يفصل بينهما حوالى قدم واحدة دون أن يصطدم بواحد منهما أو يمس . ولحيوان الدلفين ونظام تردد الأصوات والصدى شهرة كبيرة ، حيث لديه حساسية فائقة يستطيع من خلالها أن يميز بين نوعين مختلفين من الأسماك على بعد يتراوح بين خمس عشرة وثمانى عشرة قدماً^١ .

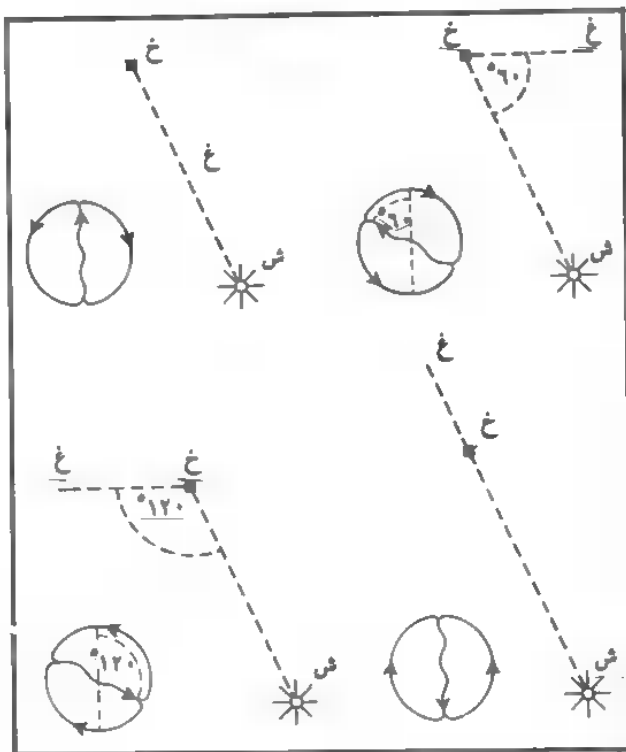
إن أكثر العمليات الحركية إتقاناً تلك التي يقوم بها النحل المستأنس عند تحديد مصدر الغذاء والحصول عليه . لقد وجد « كارل فون فريش » أنه بمجرد أن تحدد النحلة الشغالة مصدراً غنياً بالغذاء ، فإنها تعلن عن ذلك لبقية النحل الموجود بالخلية بإحدى



(شكل ٢- ١١)

مكان التردد أو الصدى وأسلوب ذلك عند الدلفين : الأصوات التي يصدرها الدلفين لتنتقل عن طريق الماء وتصلطدم هذه الأصوات بالأشياء في ذلك المكان، والوقت الذي يستغرقه الصدى ليرجع إلى حيوان الدلفين يحدد المسافة التي يبعدها الشيء عنه .

رقصتين : «الرقصة الدائرية» أو «رقصة هز الذيل»^١ . فإذا حدد موقع الطعام بمسافة تقرب من ٥٠ أو ٦٠ متراً، فإن هذه النحلة ترقص في شكل دائري داخل الخلية، وفي ذلك إشارة للآخرين بأن الطعام اكتشف على مقربة من الخلية. أما إذا كان موقع الطعام المكتشف بعيداً نسبياً فإنها تقوم بأداء رقصة «هز الذيل»، وكلما كان موقع الطعام قريباً ازداد الذيل اهتزازاً إلى الخلف والأمام. أما الاتجاه الذي وجد به الطعام فيحدده اتجاه تحليق النحلة أثناء قيامها بالرقص .



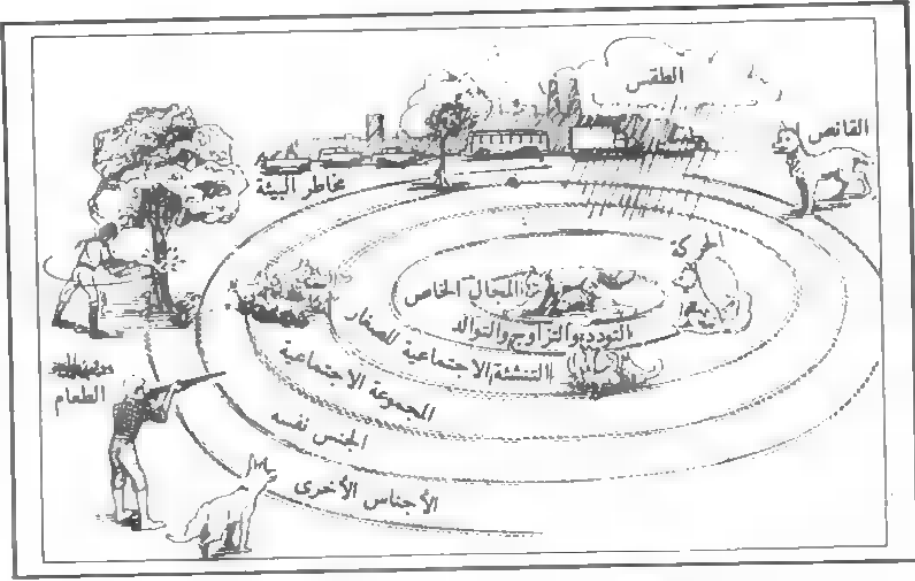
(شكل ٢-١٢)

حركة النحلة والحصول على الطعام : النحلة المكتشفة هنا تقطع المسافة إلى الطعام بواسطة إيقاعات حركة الذنب الخاص بها، وكلما كان الطعام قريباً ازدادت حركة الذنب إلى الأمام والخلف .. وتحدد الجهة التي يوجد فيها الطعام من خلال الطريق الذي تسلكه النحلة، وطريقة الحركة واتجاهها بالنسبة للنحلة عندما ترقص توضح نوعية العلاقة والصلة في خلية النحل (غ)، ومصدر الطعام أو الغذاء (غ)، الشمس (ش). إذا كانت حركة الذنب في النحلة تشير مباشرة إلى أعلى فالطعام يوجد في اتجاه الشمس. وإذا كان رقص النحلة يجري في ٦٠° يسار الشمس ومتجهاً إلى أعلى فإن الطعام يكون باتجاه ٦٠° يسار اتجاه الشمس. وإذا كان رقص النحلة وحركتها في صورة مستقيمة إلى أسفل فإن الطعام يكون في الجهة المعاكسة (١٨٠° بعيداً عن الشمس) وهكذا.

SOURCE: Reprinted from Karl von Frisch, *Bees: Their Vision, Chemical Senses, and Language*, Revised Edition. Copyright © 1950, 1971, by Cornell University. Used by permission of the publisher, Cornell University Press.

الأنشطة المتعلقة بها	الوظيفة	جدول ٢ - ٢
...التزاوج (التعرف على النوع والجنس لفت الانتباه، القدرة على الإقناع الأعمال المترابطة). التناصل علاقة الوالدين بصغارهما والتنشئة (التغذية، التعليم، تثبيت الهوية تنمية القدرات الاتصالية).	البقاء.	
... الحركة الدفاع عن النفس امتلاك المسكن وحماية حدوده (الإقليمية) تقسيم العمل الانتقال للعمل الجماعي السيطرة - الخضوع التداول التشاور الراهن المنظمات الاجتماعية.	التكيف.	

إن عمليات التنقل والحركة ضرورية أيضاً بالنسبة للإنسان، على الرغم من اختلاف نماذج وأشكال وصور الاتصال بالنسبة للإنسان عنها عند الحيوانات الأخرى. فعمل سبيل المثال يتطلب المشي في الغرفة لتشغيل جهاز الاستريو معالجة البيانات المتصلة بموقع الفرد حالياً، ووجهته وكذلك تقدمه إلى ذلك الشيء، وعندما تنتهي المهمة فإن رجوع الشخص إلى المكان نفسه يتطلب سلسلة أخرى جديدة من الخطوات لمعالجة المعلومات بالإحساس نفسه. فإن الرجل أو المرأة المنطلقة في طريق المشاة



(شكل ٢-١٣)

يخدم الاتصال الكائنات الحية بطرق متعددة، فإلى جانب أنه يزود الحيوانات بطرق تساعد على استمرار النوع من جيل إلى آخر، فإن الاتصال وسيلة تساعد الحيوانات على التعرف على ما في بيئتها من مشكلات وفرص وتهديات. وتستخدم الحيوانات الاتصال في تحديد المكان الذي تتحرك فيه وفي مزاوله التودد والتزاوج، وفي تربية صغارها، ومزاوله كل الأنشطة الاجتماعية مع أفراد جنسها، وفي التعامل مع الكائنات الحية الأخرى.

SOURCE: Adapted from Margaret Cosgrove, *Messages and Voices*, Dodd, Mead & Company, 1974.

المزدحم عند ساعة انصراف الموظفين، أو ذلك الشخص الذي يقود سيارته في طريق مزدحم متعدد المسارات، فإنه يكون لديه قدر مشترك وتشابه كبيرين ما يقوم به وبين الأنشطة الحركية الموجودة لدى النملة والدلفين والحفاش والطيور. فكل واحد منها يجب عليه القيام بتحليل كم هائل من البيانات حتى يصل إلى وجهته التي يقصدها سالماً.

الدفاع عن النفس :

الاتصال يؤدي دوراً مهماً في العملية التي من خلالها تعمل الأنظمة الحية على التعرف والاستجابة لمصادر الخوف التي تهدد سلامتها وبقائها. وإذا أحس الحيوان بوجود خطر، كأن يكون حيواناً مفترساً أو سقوط شجرة أو الأنوار العالية لسيارة مقبلة... إلخ، فإنه يستعد غريزياً للدفاع عن نفسه أو الهروب بعيداً عن مصدر الخطر. وهذا ما يعرف باستجابة الضغط، وهنا فإن الأنظمة الهرمونية والعصبية تعمل وتستيقظ لتجعل الحيوان في أقصى درجات التأهب لصد ذلك الخطر^{١١}.

وتجذب هذه الطاقة منفذاً في المواجهة والهجوم على الخصم، أو الهروب، وتستجيب الحيوانات الأخرى وفق الخيار الذي قرره الحيوان الآخر. وبالنسبة للحيوان المفترس، فإنه يرقب فريسته حتى يعرف الخيار الذي سوف تسلكه، وبذلك يتوقع حركة الفريسة، ويستعد لمواجهتها والتغلب عليها. وبعض الحيوانات تستعمل البيانات التي يمكن الحصول عليها من الاقتتال أو الهروب، كإشارات بأن سلامتها أصبحت مهددة. ومثال هذه الحالة ما يقوم به أحد الطيور من نقل إشارة للطيور الأخرى بأن سلامته قد هددت، فتعتمد الطيور الأخرى إلى إرسال رسائل الاستغاثة والخوف. وهذا ما يحدث أيضاً في عالم الأسماك عندما تصدر واحدة منها إشارات كيميائية تعمل كإنذار إلى الأسماك الأخرى بأن هناك خطراً متوقعاً.

من هذا نرى أن الاتصال بالنسبة للأنظمة الحية ضروري لمعرفة الاستجابة والمقاومة للضغوط والمؤثرات البيئية، ولتحذير الآخرين بضرورة التحرك لعمل شيء أو للهروب من ذلك الخطر. وبالنسبة للإنسان فإن الاستجابة الطبيعية للمثال أو الهروب تتركز وتتحول إلى موافقة وإقرار لاتخاذ رد الفعل والعمل المضاد، وعندما يقع ذلك يؤدي الاتصال أيضاً دوراً أساسياً ومهماً بطرق مختلفة، كما سيوضح ذلك فيما بعد.

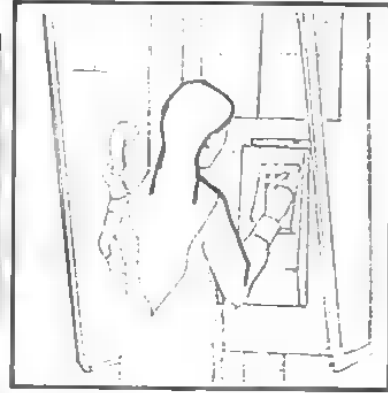
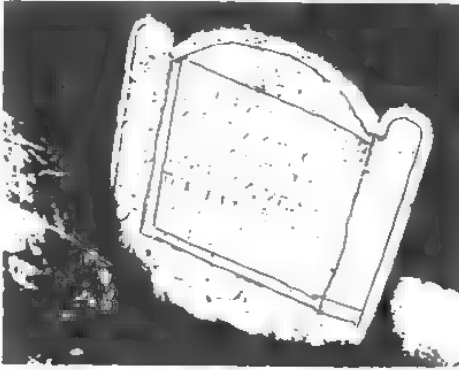
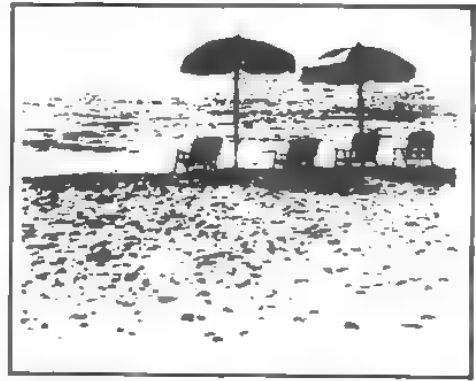
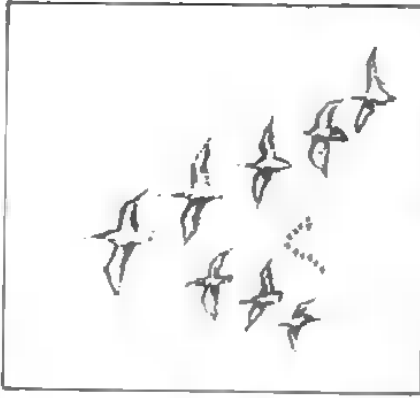


(شكل ٢ - ١٤)

بعض الطيور مثل الرنس Wrens تعد عدداً من الأعشاش ، وتأخذ الأنثى في جولة على مواقع بناء هذه الأعشاش ، وتقوم الأنثى باختيار أفضلها ليكون بيتاً لها . ويقوم الذكر ببناء عش آخر بالطريقة نفسها ، وفي العادة تقوم الأنثى باختيار ذلك العش . وأحياناً يأخذ الذكر بعض الإناث الأخرى في جولة على بقية الأعشاش ، وإذا وجد أن هناك واحداً من هذه الأعشاش مصنوعاً بطريقة معقولة فقد تنتهي الجولة برفيقة أخرى لذلك الذكر في عش آخر.

الإقليمية :

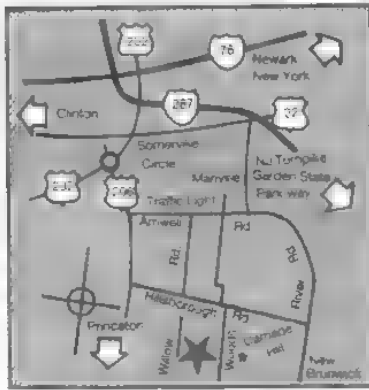
إن إقامة منزل أو صيانة أو إنشاء ضيعة أو مزرعة ، مثال آخر لفعالية أى نشاط أساسى يؤدي فيه الاتصال دوراً مهماً وحيوياً . وكل الحيوانات ترتبط بمكان معين ، وغالباً ما يكون ارتباط الحيوانات بالأماكن التى تولد فيها وتقضى فترة شبابها فى رحابها وتزوج فيها . . وغير ذلك من علامات الارتباط ، وتعمل دائماً على الدفاع عن هذه الأماكن والأقاليم .



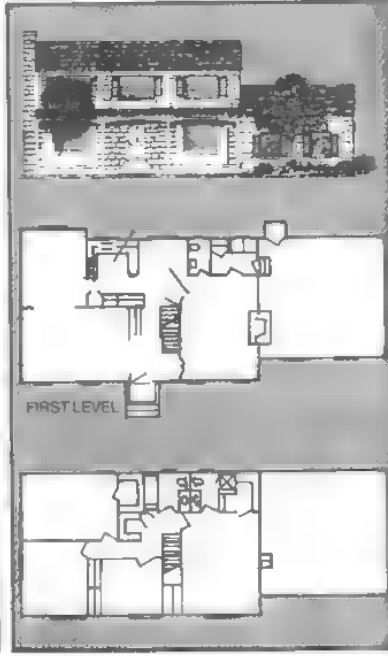
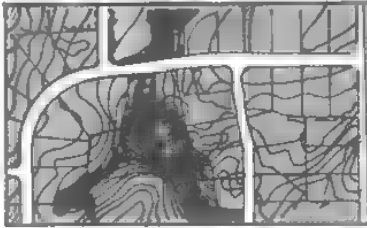
(شكل ٢-١٥)

يحدد الأفراد من مختلف الأنواع مسافة يحافظون عليها للاتصال الشخصي في مختلف أنواع الاتصال .

وربما كان أحسن مثال على الإقليمية هو ما تقدمه الطيور، ففي الربيع تقيم الطيور الذكور في منطقة معينة أو سياج أو جزء من حقل، وتعمل كل ما في وسعها لتبعد الذكور الأخرى عن ذلك المكان بالغناء وغيره. وبعض الطيور تبتكر أغاني بأسلوبين مميزين : أحدهما يؤمن اتصالها ببعضها البعض ، والآخرين حدود ممتلكاتها لأن كل ذكر من الطيور لديه نمط فريد من الغناء أو الأصوات الموسيقية يختلف عن الآخر. وليس من الصعب على الطيور التفريق بين أصوات الطيور الأخرى، فتعرف أن هذا



Only minutes from prestigious Princeton
SITE PLAN

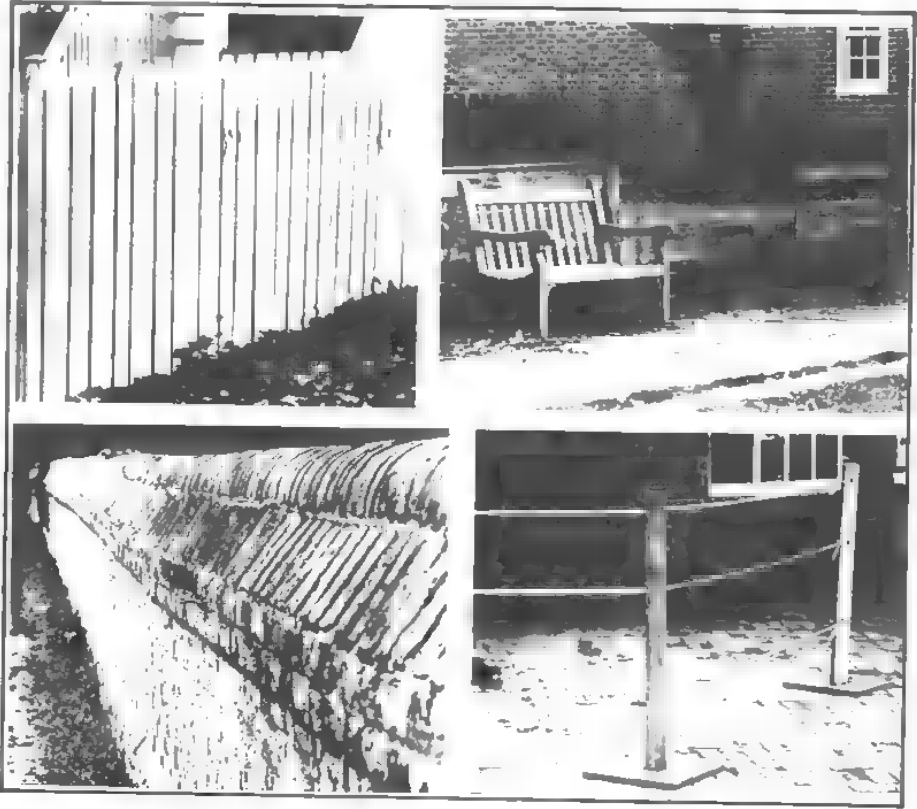


(شكل ٢-١٩)

المجالات الإنسانية : إن اتجاه الإنسان نحو بناء مساكن كبيرة مريحة قد لا يكون له مقابل في دنا الحيوان، حيث إن صيانة المساكن وامتلاكها وتجميلها من أهم الأنشطة الإنسانية مهما كان نوع المسكن. وإلى جانب أنها تحمى الإنسان من العوامل الجوية تقوم هذه المساكن بوظيفة هامة في مجال الاتصال، حيث إنها تدل على مكانة صاحبها الاجتماعية والاقتصادية والمهنية.

الصوت لأحد الطيور الجيران أو لطير معروف لديها، أو أن ذلك الصوت صوت طائر غريب ليس معروفاً لديها^{١٢}. ولما كان الطائر الساكن بجوارها معروفاً لها وصوته مألوفاً، ولا يمثل أى تهديد لها أو لممتلكاتها، فإن وجود الطائر الغريب بالقرب منها يمثل اعتداء عليها، ويبدأ صوته يثير كثيراً من ردود الفعل المختلفة.

وتؤدى الممتلكات دوراً مهماً في حياة الحشرات التى تعيش في مجتمعات متكاملة، وكثير من الكائنات الحية تذهب بعيداً في تأسيس مساكن خاصة لها وحمايتها، وتشعر



(شكل ٢-١٧)

إن استعمال الاتصال في تحديد الأماكن والجهات الجغرافية ليس مقصوراً على الحيوان، فالحدود بأنواعها المختلفة تؤدي دوراً في حياة الإنسان كذلك.

بالاعتزاز والفخر في المحافظة عليها. وهذا النوع من الحشرات يستطيع أن يعرف وجود غريب إذا اقترب من هذه الممتلكات، وغالباً ما يهاجمه إذا اقترب واعتدى على هذه الممتلكات^{١٣}. وبعض الحيوانات تقيم وتحافظ على ما يعتبره البعض بيتاً متنقلاً أو مكاناً عابراً، وحتى هذا يتضمن عملية الاتصال. وبعض الأسماك والطيور—على سبيل المثال—تسافر في جماعات وتتوقف في سفرها للاستراحة على شكل مجموعات،

والمعتدى الذى يتعدى على حدودها لا بد أن يلقى جزاءه و يلقى مقاومة شديدة من قبل كل المجموعة .

وفى كثير من الحالات تعتبر الأرض مهمة لحياة الإنسان ، كما هى ضرورية لحياة الحيوانات الأخرى ، وإن كان الأمر يبدو أقل وضوحاً لدى الإنسان . وفى كثير من الحالات يحافظ الإنسان على ممتلكاته والفضاء المحيط بممتلكاته سواء كانت تلك الممتلكات أو البيوت متنقلة أم عابرة ، وحتى فى المحادثات المباشرة لابد من مسافة معينة بين المتحاورين ، وعندما يقترب منك المتحدث إلى مسافة قريبة جداً أو إذا أراد متكلم تجاوز المسافة المعتادة بين المتحاورين ، فإن الشخص الآخر يشعر بالإزعاج الكبير تجاه هذا التصرف . وعندما يضع البعض منا معطفه على كرسى لا يجلس عليه أحد ، مثل كرسى الحافلة ، أو حين يضع أحدها منشفته أو مظلته على مكان فى الشاطئ ، فإن ذلك يعنى أن المكان مشغول ، وهذا هو ما يحدث عندما يلجأ الطائر للفناء والصباح عندما يقترب طائر آخر من مكانه .

على مر السنين بذل كثير من الجهد الإنسانى فى سبيل امتلاك وتقسيم أماكن السكن غير المؤقتة ، والبلدان ، والولايات ، والمقاطعات ، والبلديات ، وكذلك الممتلكات أو الأماكن الخاصة ومن ثم المحافظة عليها ، والناس عادة يقضون أوقاناً طويلة فى الاختيار والتخصيص وتزيين المنازل ، والمكاتب ، والشقق . والشئ نفسه ينطبق على الحيوانات حيث إنها تبذل الوقت والجهد الكبيرين فى سبيل اختيار أماكن سكنها ، وكما هو الحال عند الحيوانات الأخرى فإن مساكننا وممتلكاتنا إنما هى امتداد لذواتنا ، حددناها وحافظنا عليها من خلال الاتصال .

إن الاتصال هو العملية الأساسية في الحياة، والتي من خلالها تستطيع الأنظمة الإنسانية والحيوانية أن تحصل على المعلومات عن بيئتها، وهي ضرورية لنقل الأنشطة والأعمال المتعلقة بحياتها. وهذه العملية تتضمن أخذ البيانات من البيئة، ونقلها، وتحويلها إلى بيانات يمكن أن تستعمل لتوجيه السلوك الوجهة المطلوبة.

والأنظمة الإنسانية والحيوانية تستعمل البيانات عن طريق حواس البصر، واللمس، والشم، والذوق، والسمع، وتستعملها بمثابة مصادر للمعلومات وأساس للسلوك.

ومعالجة هذه البيانات ينتج عنه معلومات توظف وتستغل في وظيفتين، هما :

(١) البقاء لهذه الكائنات الحية.

(٢) التكيف مع الوسط الذي يعيش فيه الكائن الحي.

وبقاء الكائنات الحية يتضمن التزاوج، والتوالد، والعلاقة الأبوية، والتنشئة الاجتماعية. ويحتم التكيف وجود الانتقال، والدفاع عن النفس والممتلكات، وكل واحد من هذه الأنشطة يتخذ الاتصال محوراً مركزياً له.

والاتصال من هذا المنطلق ينظر إليه على أنه عملية ضرورية مستمرة للحياة، ومن خلالها يتمكن النظامان الإنساني والحيواني من المحافظة على النفس والنشوء والتطور والنمو، وأخيراً الغناء في بيئتهما. وسوف نتناول في الفصول اللاحقة معرفة الدور الأساسي للاتصال، وما ينهض به في حياتنا وفي حياة كل الأنظمة، كما سنقدم خلفية عن معرفة واكتشاف طبيعة الاتصال الإنساني.

1. Cf. James G. Miller, "Living Systems," *Behavioral Science*, 10:193-237 (1965), and Lee Thayer, *Communication and Communication Systems* (Homewood, IL: Irwin, 1968), p. 17.
2. Jack H. Prince, *Languages of the Animal World* (Nashville, TN: Nelson, 1975), p. 33.
3. Niko Tinbergen, *Social Behaviour in Animals with Special Reference to Vertebrates* (London: Methuen, 1965), p. 25.
4. H.H. Shorey, *Animal Communication by Pheromones* (New York: Academic Press, 1976), p. 99.
5. A fascinating discussion of this complex topic is provided by Isaac Asimov in *The Genetic Code* (New York: New American Library, 1962), and Chester Lawson in "Language, Communication, and Biological Organization," in *General Systems Theory and Human Communication*, edited by Brent D. Ruben and John Y. Kim (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975), p. 88. A related discussion is presented in *The Selfish Gene* by Richard Dawkins (New York: Oxford University Press, 1976).
6. Isaac Asimov, op. cit., p. 19.
7. Gerhard A. Theilcke, *Bird Sounds* (Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1970), pp. 65-66.
8. Hilda Simon, *The Courtship of Birds* (New York: Dodd, Mead, 1977), p. 23. Parentheses added.
9. Fernand Méry, op. cit., p. 3; for further discussion of echo location, see Jack R. Prince, *Languages of the Animal World* (Nashville, TN: Nelson, 1975), p. 23; Jacques-Yves Cousteau and Philippe Diolé, op. cit., pp. 138-139; and Forrest G. Wood, *Marine Mammals and Man: The Navy's Porpoises and Sea Lions* (Washington, D.C.: Robert Luce, 1973), pp. 70-83.
10. Martin Lindauer, *Communication Among Social Bees* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 1961), p. 33. A more detailed discussion of dance and communication among social bees, of which this is a summary, is provided in Martin Lindauer, op. cit., pp. 32-58. See also *The Insect Societies*, by Edward O. Wilson (Cambridge, MA: Belknap Press, 1971).
11. Cf. Hans Seyle, *The Stress of Life* (New York: McGraw-Hill, 1956), The notion of stress and its relationship to communication will be discussed in more detail in subsequent chapters.

12. Cf. Gerhard Thielcke, op. cit., pp. 43-47.
13. H.H. Shorey, op. cit., pp. 81-82.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

- Amon, Aline. *Reading, Writing, Chattering Chimps*. New York: Atheneum, 1975.
- Ashby, W. Ross. "General Systems Theory as a New Discipline." *General Systems*, 3 (1958).
- Asimov, Issac. *The Genetic Code*. New York: New American Library, 1962.
- Barash, David P. *Sociobiology and Behavior*. New York: American Elsevier, 1977.
- Boulding, Kenneth E. "General Systems Theory—Skeleton of Science." *Management Science*, 2 (1956), 11-17.
- Buckley, Walter. *Modern Systems Research for the Behavioral Scientist*. Chicago: Aldine, 1967.
- Cannon, Walter B. *The Wisdom of the Body*. New York: Norton, 1932.
- Churchman, C. West. *The Systems Approach*. New York: Delacorte, 1968.
- Cosgrove, Margaret. *Messages and Voices*. New York: Dodd, Mead, 1974.
- Cousteau, Jacques-Yves, and Philippe Diolé. *Dolphins*. Translated by J.F. Bernard. Garden City, NY: Doubleday, 1975.
- Dawkins, Richard. *The Selfish Gene*. New York: Oxford University Press, 1976.
- Dimond, Stuart J. *The Social Behavior of Animals*. London: Batsford, 1970.
- Farb, Peter. *Ecology*. New York: Time-Life, 1963.
- Frings, Hubert. "Zoology" in *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 33-35.
- and Mable Frings. *Animal Communication*. 2nd ed. Norman, OK: University of Oklahoma, 1975.
- Fuller, J.L., and M.W. Fox. "The Behavior of Dogs." In *The Behavior of Domestic Animals*. Ed. by E.S.E. Hafez. Baltimore: Williams & Wilkins, 1969, 439-481.

- Geldart, Frank A. *The Human Senses*. New York: Wiley, 1972.
- Gerard, R.W. "A Biologist's View of Society." *General Systems*, 1 (1956), 155-160.
- Grinker, R.R., Sr., Ed. *Toward a Unified Theory of Human Behavior*. New York: Basic Books, 1967.
- Guhl, A.M. "The Social Environment and Behavior." In *The Behaviour of Domestic Animals*. Ed. by E.S.E. Hafez. Baltimore: Williams & Wilkins, 1969, 85-94.
- Hafez, E.S.E., Ed. *The Behaviour of Domestic Animals*. Baltimore: Williams & Wilkins, 1969.
- Hall, A.D., and R.W. Fagen. "Definition of System." *General Systems*, 1 (1956), 18-28. Reprinted in *General Systems Theory and Human Communication*. Ed. by Brent D. Ruben and John Y. Kim. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 52-65.
- Hancocks, David. *Master Builders of the Animal World*. New York: Harper, 1973.
- Haney, Alan. *Plants and Life*. New York: Macmillan, 1978.
- Hartshorne, Charles. *Born to Sing: An Interpretation and World Survey of Bird Song*. Bloomington, IN: Indiana University Press, 1973.
- Hinde, Robert A. *Biological Bases of Human Social Behavior*. New York: McGraw-Hill, 1974.
- Laszlo, Ervin, Ed. *The Systems View of the World*. New York: Braziller, 1972.
- Lawson, Chester A. "Language, Communication and Biological Organization." *General Systems*, 8 (1963). Reprinted in *General Systems Theory and Human Communication*. Ed. by Brent D. Ruben and John Y. Kim. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 80-95.
- Lindauer, Martin. *Communication Among Social Bees*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1961.
- Méry, Fernand. *Animal Language*. Translated by Michael Ross. Westmead, England: Saxon House, 1975.
- Miller, James G. "Living Systems." *Behavioral Science*, 10, (1965), 193-237.
- Miller, Jonathan. *The Body in Question*. New York: Random House, 1978.
- Novitski, Edward. *Human Genetics*. New York: Macmillan, 1977.
- Prince, Jack H. *Languages of the Animal World*. Nashville, TN: Nelson, 1975.

- Ruben, Brent D. "Communication and Conflict: A System-Theoretic Perspective." *Quarterly Journal of Speech* 64:2 (1978), 202-210.
- "General Systems Theory." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 95-118.
- and John Y. Kim, Eds. *General Systems Theory and Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975.
- Ruesch, Jurgen, and Gregory Bateson. *Communication: the Social Matrix of Psychiatry*. 2nd ed. New York: Norton, 1968.
- Scott, J.P. "Introduction to Animal Behaviour." In *The Behaviour of Domestic Animals*. Ed. by E.S.E. Hafez. Baltimore, MD: Williams & Wilkins, 1969, 3-21.
- Sebeok, Thomas A. *Animal Communication: Techniques of Study and Results of Research*. Bloomington, IN: Indiana University Press, 1968.
- Sebeok, Thomas A. *How Animals Communicate*. Ed. by Thomas A. Sebeok. Bloomington, IN: Indiana University Press, 1977.
- Selye, Hans. *The Stress of Life*. Rev. ed. New York: McGraw-Hill, 1976.
- Shorey, H.H. *Animal Communication by Pheromones*. New York: Academic Press, 1976.
- Simon, Hilda. *The Courtship of Birds*. New York: Dodd, Mead, 1977.
- Thayer, Lee. *Communication and Communication Systems*. Homewood, IL: Irwin, 1968.
- Thielcke, Gerhard A. *Bird Sounds*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1970.
- Tinbergen, Niko. *Social Behaviour in Animals with Special Reference to Vertebrates*. London: Methuen, 1953.
- von Bertalanffy, Ludwig. *General Systems Theory*. New York: Braziller, 1968.
- "General System Theory." *General Systems*, 1 (1956), 1-10.
- von Frisch, Karl. *Bees: Their Vision, Chemical Senses and Language*. Ithaca, NY: Cornell University Press, 1950.
- . *The Dance Language and Orientation of Bees*. Cambridge, MA: Belknap Press-Harvard University Press, 1967.
- Wilson, Edward O. *The Insect Societies*. Cambridge, MA: Belknap Press-Harvard University Press, 1971.
- Wood, Forrest G. *Marine Mammals and Man: The Navy's Porpoises and Sea Lions*. Washington, D.C.: Robert Luce, 1973.

**الفصل
الثالث**

تاريخ دراسة الاتصال

ترجمة

د. محمد سليمان المشيقح

تاريخ دراسة الاتصال

من الضروري لدارس علم الاتصال أن يتصور الطريقة التي تطور بها الاتصال عبر السنين؛ ولهذا فإننا سنعرض في هذا الفصل أهم نقاط هذا التطور بشيء من الإيجاز، لكي نقدر أهمية المنهج الموحد الذي اتبعناه في مناقشتنا في الفصلين الأول والثاني.

الدراسات الأولى للاتصال :

من الصعوبة أن نقرر بالتحديد متى وكيف أصبح علم الاتصال عنصراً هاماً في حياة الإنسان. يقول المؤرخون إن هناك اهتماماً واضحاً بالاتصال وبدوره في الشؤون الإنسانية، ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد وفي كتابات البابليين والمصريين القدماء وفي إلياذة هوميروس وغيرها^١، وكان من الطبيعي أن نرى الأديان منذ العصور القديمة تدعم أهمية الكلمة ومفعولها.

وعلم الاتصال — كأى علم من العلوم التى تهتم بشرح جوانب من السلوك الإنسانى — يمكن إرجاع أصوله إلى الإغريق. فقد انبثق من رغباتهم واهتماماتهم اليومية، فالديمقراطية اليونانية في الحكم تعتمد في جميع جوانبها التجارية والاقتصادية والإدارية والتعليمية على القوانين غير المكتوبة أى القوانين الشفهية. وكان من المفروض على كل فرد من أفراد المجتمع الإغريق أن يكون المحامى المدافع عن نفسه، فعلى المتهم والمدعى معاً أن يقدموا قضاياهما أمام المحلفين الذين قد يبلغ عددهم عدة مئات، والذين يجب إقناعهم بعدالة القضية. كانت المرافعات موجودة في كل مكان في أثينا، ونتيجة لذلك فقد كانت الخطابة في الجماعة هي الشغل الشاغل للإغريق.

علم البلاغة والخطابة :

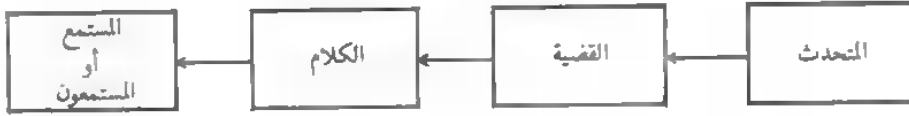
يعد « كوراكس Corax » أول من وضع نظرية في علم الاتصال في اليونان، وقد طور هذه النظرية من بعده تلميذه «تيسياس Tisias». والنظرية تناقش أسلوب المرافعة في المحاكم، ذلك الأسلوب الذي كان يعد صناعة الإقناع، واقتنع «تيسياس» بأن أسلوب الإقناع يمكن أن يدرس بوصفه فناً، فقدم تشجيعاً للموجهين لما كان يعرف بعلم البلاغة.

ويعد كل من أرسطو الذي عاش فيما بين عامي (٣٨٥-٣٢٢) قبل الميلاد ومعلمه «أفلاطون» الذي عاش فيما بين (٤٢٧-٣٤٧) قبل الميلاد - مؤسسي الدراسات القديمة لفن الاتصال. وقد توصل كل واحد منهما إلى أن الاتصال فن أو صناعة يمكن تعليمها بالتمرين، وأنه علم قائم بذاته كما ذكر ذلك «أرسطو» في افتتاحية علم البلاغة :

«إن كل الناس - إلى حد ما - يحاولون مناقشة عبارات ويتمسكون بها بطريقة عشوائية أو من خلال التمرين أو العادات المكتسبة. وبما أن الطريقتين محتملتان، فإن الموضوع يمكن معالجته بطريقة منظمة. فمن الممكن أن نبحث عن الأسباب التي تجعل بعض الخطباء ينجحون بالتمرين بينما ينجح الآخرون تلقائياً، ولا أحد يستطيع أن ينكر أن مثل هذا البحث عمل علمي»^٢.

وقد وصف «أرسطو» الاتصال بأنه عملية تجرى بين الخطيب أو المتحدث الذي يبتكر حجة يقدمها في شكل قول للسامعين والجمهور، وهدف المتحدث أن يعكس صورة إيجابية عن نفسه، وأن يشجع أفراد الجمهور على استقبال الرسالة :

وجد الاتصال ليؤثر في اتخاذ القرارات .. فالتحدث عليه ألا يكتفى بأن تكون حجته واضحة وجديرة بأن تصدق فحسب، بل عليه أن يبرز شخصيته الصحيحة وأن يضع مستمعيه في الإطار العقلي الصحيح^٣.



(شكل ٣ - ١) وجهة نظر أرسطو

فالاتصال إذن بالنسبة لأرسطو هو نشاط شفهي، يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع، عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها.

وخلال الفترة نفسها جمع «أفلاطون» ما اعتقد أنه ضروري لدراسة البلاغة، ليساهم بشرح أوسع للسلوك البشري. وبجال هذه الدراسة يشمل دراسة طبيعة الكلمات، وطبيعة الناس وطرق مجابتهم للحياة، ودراسة طبيعة التنظيم والطرق التي تؤثر على الناس^٤. وهكذا فعلى الرغم من أن الدراسات الأولى في الاتصال ركزت على الحديث السياسي، فإنها عرفت كنظام يساعد على فهم كيفية الإقناع، وكان لا بد من تطوير نظرية أوسع وأكثر شمولاً.

ثم ساهمت كتابات العالمين «سيشرو» (١٠٦-٤٣ ق. م.) و«كوينتيليان» (٣٥-٩٥ م) في توسيع نظرية الاتصال تلك، وقد رأى «سيشرو» الاتصال كما رآه «أفلاطون» و«أرسطو» أنه موضوع أكاديمي وعمل، وكانت وجهة نظره شاملة بحيث انتظمت كل مجالات العلوم الاجتماعية الحالية. ويُتذكر كوينتيليان الآن على أنه معلم ومؤلف، وقد جمعت كتاباته فكر الاتصال عبر خمسمائة سنة خلت^٥.

إن أهمية الاتصال الكبرى لكل مناحي الحياة الإنسانية كانت معروفة على نطاق واسع أثناء الفترة الكلاسيكية القديمة، ولكن لسوء الحظ تجد أن الانسجام والاتجاه اللذين ميزا الاتصال في تلك الحقبة قد حدث نقيضهما في العصور الوسطى وعصر النهضة.

وبتدهور عادة الحديث الشفوي والديموقراطية انقسمت دراسة البلاغة إلى مجالات عدة، وبنهاية القرن الرابع عشر الميلادي أصبح معظم نظرية الاتصال — التي طورتها البلاغة — تدرس في الدين.

لقد قادت أعمال «أوغاستين» إلى إعادة اكتشاف النظرية الإغريقية القديمة، فقد وظفت كتاباته الاتصال لشرح الإنجيل وبعض الأعمال الدينية الأخرى، بجانب فن الوعظ. واستطاع «أوغاستين» بعمله هذا أن يوحد بين الجانبين العملي والنظري لدراسة الاتصال.

وأثناء القرنين الثامن عشر والتاسع عشر ركزت دراسات الاتصال على الجدل والأدب المكتوب، وكانت هناك رغبة أيضاً في الأسلوب الكلامي والتركيب والإشارة، وهذه أدت إلى تكوين رابطة وطنية للخطباء عام ١٨٩٢ م. وبنهاية القرن التاسع عشر نظمت الدراسات في أغلب الكليات والجامعات في دوائر وأقسام، وكان البلاغة والكلام معاً دائماً في دوائر اللغة الإنجليزية بدلاً من أن تكون وحدات مستقلة، وفي عام ١٩٠٩ م تأسست رابطة الولايات الشرقية للحديث — والتي تسمى الآن، الرابطة الشرقية للاتصال، وفي عام ١٩١٠ عقدت مؤتمرها السنوي الأول. وتأسست عام ١٩١٤ الرابطة الوطنية لمدرسي الخطابة العامة، والتي أصبحت رابطة الخطابة الأمريكية وأصبح اسمها مؤخراً: رابطة الاتصال الخطابي. وفي عام ١٩١٥ ظهرت لأول مرة المجلة الفصلية للخطابة العامة، وتلتها بفترة وجيزة المجلة الفصلية للخطابة، وبحلول عام ١٩٢٠ م أصبح علم الخطابة مقررأ دراسياً قائماً بذاته.

الصحافة :

المجال الثاني الذي ساهم لمدة طويلة في تراث دراسة الاتصال هو الصحافة، فالصحافة وجدت، كالبلاغة والخطابة، منذ آلاف السنين، ويقول الباحثون الكتاب

إن ممارسة الصحافة بدأت قبل (٣٧٠٠) سنة في مصر عندما سجلت الحوادث المهمة على قبر أحد الملوك المصريين، وبعد سنين كان يوليوس قيصر يأمر بكتابة أحداث كل يوم في مكان عام ثم يتم توزيع عدة نسخ منها وبيعها^٧.

وكانت الصحافة السابقة خليطاً من رسائل إخبارية وأغانٍ شعبية وبيانات وكتراسات سياسية، وكتيبات تصف حوادث مختلفة. وشهدت فترة أواسط ١٦٠٠ نشأة الجريدة في شكلها الحديث وظهرت أول جريدة بالولايات المتحدة وهي «الحوادث العامة - الأجنبية والمحلية» عام ١٦٩٠ في بوسطن.

وعلى الرغم من أن تاريخ ممارسة الصحافة يعود لسنين طويلة خلت، فإن الدراسة المنظمة في هذا الميدان لم تتقدم بسرعة إلا بعد عام ١٩٠٠م، ففي عام ١٩٠٥م قدمت جامعة «ويسكونسن Wiscosin» ما يمكن اعتباره أول مقررات في الصحافة في الوقت الذي لم تؤلف فيه كتب في هذا الموضوع سوى النذر اليسير. وبحلول عام ١٩١٠ كانت هناك ستة كتب، وبين عامي ١٩١٠، ١٩٢٠م جمع خمسة وعشرون عملاً تقريباً في مجال الصحافة والعمل الصحفي، ويشير ذلك إلى نمط من النمو المستمر في هذا المجال^٨.

التاريخ الحديث : بداية القرن العشرين

استمرت الرغبة في الاتصال في النصف الأول من القرن العشرين في مجال البلاغة والخطابة. أما في الصحافة فإن اكتشاف المذياع في العشرينيات والتلفاز في أوائل الأربعينيات أتاح تطبيقاً أوسع لمفاهيم الصحافة. وفي الوقت ذاته كانت هذه الوسائل الجديدة بمثابة دفعة قوية لتطوير وجهة نظر موسعة لطبيعة الصحافة، ومهدت الطريق لظهور مجالات جديدة للدراسة، مثل وسائل الاتصال الجماهيرية والاتصال الجماهيري.

لم يقتصر الاهتمام بالاتصال على البلاغة والكلام ولا حتى على الصحافة، ففي مجال الفلسفة — على سبيل المثال — كتب بعض العلماء عن طبيعة الاتصال ودوره في الحياة الإنسانية، واهتم عدد من علماء علم دراسة الأجناس البشرية وعلماء النفس والاجتماع بالاتصال ودوره في حياة الفرد والمجتمع، وساهم بعض الكتاب في مجال اللغويات أيضاً في تقدم دراسة الاتصال.

أواخر الأربعينيات والخمسينيات : نمو متداخل (في فروع المعرفة)

في أواخر الأربعينيات وبداية الخمسينيات اتسع مجال الاتصال اتساعاً كبيراً، وأثناء تلك السنوات بدأ عدد من علماء الاجتماع والسلوكيين في تطوير نظريات للاتصال امتدت إلى آفاق أبعد من حدود مجالات تخصصاتهم. ففي مجال علم دراسة الأجناس البشرية «الأنثروبولوجيا»، على سبيل المثال، كانت الأبحاث المتعلقة بوضع الجسم والإشارة في ثقافات معينة هي الأساس لدراسات الاتصال غير اللفظي. وفي مجال علم النفس تركز الاهتمام حول الإقناع والتأثير الاجتماعي، وخاصة المواقف والاتجاهات وكيف تتكون وتتغير، وأثرها على السلوك، ودور الاتصال في هذه الديناميات.

ودرس علماء الاجتماع والعلوم السياسية طبيعة الاتصال الجماهيري في مناشط سياسية واجتماعية متعددة، كالسلوك الانتخابي، وجوانب أخرى من الحياة، وحتى في علم الحيوان اهتم العلماء بالاتصال بين الحيوانات. وفي هذه الأعوام نفسها ساهم علماء اللغة، وعلم الدلالة، وعلم الرموز — هذه العلوم التي تركز على طبيعة اللغة ودورها في النشاط الإنساني — في تقدم دراسة الاتصال أيضاً.

واتسعت الدراسات في البلاغة والكلام في أواخر الأربعينيات والخمسينيات لتشمل الأداء الشفهي، الصوت والإلقاء، والمناظرة والمسرح وفسولوجيا الكلام وعلم أمراض النطق. وكان النمو والتطور في الصحافة ووسائل الاتصال الجماهيرية أكثر

بروزاً من حب الناس للتلفاز والمجهودات المبذولة لفهم آثاره، ففى كثير من الأعمال القديمة التى كتبت فى الخمسينيات بدأ التركيز على وسائل خاصة كالصحف اليومية والمجلات والمذيع والتلفاز — يتحول إلى اهتمام أعم بطبيعة وتأثير الوسائل الجماهيرية والاتصال الجماهيرى .

وبنهاية الخمسينيات ظهرت عدة كتابات مهدت لظهور وجهات نظر فى الاتصال أكثر ترابطاً وتكاملاً، وهذه هى السنوات التى أسست فيها الجمعية الوطنية لدراسة الاتصال، (التى تسمى الآن الرابطة الدولية للاتصال)، وكان هدفها توحيد الدراسات فى مجال الاتصال وذلك بدراسة العلاقات بين الكلام واللغة والوسائل^٩ . ومهدت هذه التطورات للنمو السريع للاتصال ليكون علماً مستقلاً بذاته .

وجهة نظر «لاسويل Lasswell» عن الاتصال :

كان من بين التطورات التى حدثت فى هذه الفترة ظهور عدد من الكتابات التى بحثت فى وصف طبيعة عملية الاتصال، فمن أشهر أمثلة تشخيص الاتصال ما طوره «هارولد لاسويل» العالم السياسى عام ١٩٤٨م نتيجة لعمله فى مجال الدعاية .

قدم «لاسويل» منظوراً عاماً للاتصال تجاوز حدود العلوم السياسية، فقال إن عملية الاتصال يمكن توضيحها بالعبرة اليسيرة التالية :

«من يقول ماذا ولن وبأى وسيلة وبأى أثر»^{١٠} .

ركز «لاسويل»، كما فعل «أرسطو» من قبله بألقى عام، على الرسالة اللفظية . واهتم بعناصر الاتصال ذاتها، وهى : المتحدث، والرسالة، والمستقبلون، غير أنه استعمل مصطلحات أخرى . وكلاهما عذ الاتصال عملية ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد على غيره عن طريق الرسائل التى يبثها .



(شكل ٣ - ٢) نموذج «لا سويل»

وقدم «لا سويل» تعريفاً أعم وأشمل للقناة فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة إلى الحديث اللفظي بوصفه جزءاً من عملية الاتصال، وقدمت طريقته أيضاً منظوراً أعم لهدف أو تأثير الاتصال مما قدمت طريقة أرسطو، فالأصل عندنا يمكن أن يحقق الإعلام والتسلية، والإثارة والإقناع.

نموذج «شانون» و«ويفر» :

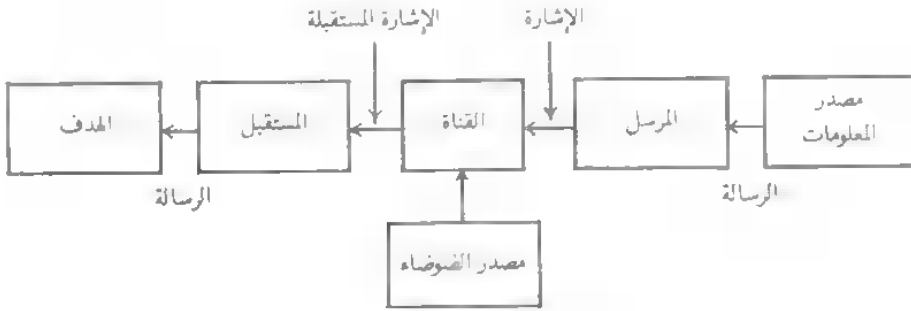
بعد عام من ظهور طريقة «لا سويل» Lasswell نشر «كلود شانون» نتائج البحث الذي أجراه «لشركة بيل للهاتف» لدراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات، وكانت هذه النتائج هي أساس نموذج «شانون Shannon و ويفر Weaver» للاتصال. ففي كتابهما «النظرية الرياضية للاتصال The Mathematical Theory of Communication» يصف المؤلفان طبيعة عملية الاتصال بقولهما :

«سوف يستعمل مصطلح الاتصال هنا بصورة واسعة ليشمل جميع الطرائق التي يمكن أن يؤثر بها عقل على آخر. وهذا بالطبع لا يشمل الكلام المكتوب والمنطوق فحسب لكنه يشمل أيضاً الموسيقى والفنون التصويرية والمرح والباله، ويشمل في الحقيقة كل السلوك»^{١١}.

وكما هو موضح في الشكل (٣ - ٣) فقد وصف «شانون» و«ويفر» الاتصال

من خلال ستة عناصر، هي :

- (١) مصدر المعلومات .
 (٢) مرسل .
 (٣) قناة .
 (٤) مستقبل .
 (٥) هدف .
 (٦) مصدر الضوضاء .



(شكل ٣ - ٣) نموذج شانون وويفر.

SOURCE: *The Mathematical Theory of Communication*, Claude E. Shannon and Warren Weaver. Copyright © 1949 by the University of Illinois. Renewed 1977. By permission.

ومصدر المعلومات هو الذى يختار رسالة معينة من بين مجموعة من الرسائل الممكنة، وقد تتكون هذه الرسالة من كلمات منطوقة أو مكتوبة أو من صور أو موسيقى... إلخ.

ويحول جهاز الإرسال هذه الرسالة إلى رموز ترسل بواسطة قناة الاتصال من المرسل إلى المستقبل. وفي حالة الهاتف تكون القناة سلكية، والإشارة تياراً كهربائياً متغيراً فى السلك، والمرسل هو مجموعة الأجهزة (هاتف أو مرسل.. إلخ) التى تحول الصوت إلى ذبذبات التيار الكهربائى. وفي الحديث الشففى فإن مصدر المعلومات يكون العقل، والمرسل يكون الجهاز الصوتى الذى ينتج أمواجاً صوتية فى الإشارة التى ترسل فى الهواء (القناة).



شكل (٣ - ٤)

SOURCE: *The Process and Effects of Mass Communication*, Ed. by Wilbur Schramm. Copyright © 1965 by the University of Illinois Press. By permission.

والمستقبل هو نوع من المرسل المعكوس يغير الإشارة المرسله إلى رسالة مرة أخرى، وينقل هذه الرسالة إلى الهدف، فعندما أتحدث إليك فإن عقلي يكون مصدر المعلومات، وعقلك هو الهدف، وجهازى النطقى هو المرسل، وأذنك والعصب الثامن هما المستقبل^{١٢}.

وتقدم وجهة النظر هذه توسعاً واضحاً فى فكرة الاتصال لتشمل أنشطة أخرى كالموسيقى، والفن، والباليه، والمسرح، وكل السلوك البشرى، على الرغم من أن هذه المدلولات بعيدة الأثر ولم تدرس لفترة من الزمن. وشملت نظرية «شانون Shannon وويفر Weaver» مثل نظرية «لاويل»، ليس فقط القنوات الكلامية وإنما شملت أيضاً الإشارات، ووضع الجسم، وأشكالاً أخرى من السلوك غير اللفظى.

وفى توضيحهما لنظريتهما أدخل «شانون» و«ويفر» مصطلح (ضوضاء) الذى كان يرمز لأى تشويش يتداخل مع إرسال الإشارة من مصدرها إلى هدفها، كالتشويش فى جهاز الراديو، أو الضباب الكثيف، أو صفحات الجريدة المبتلة غير الواضحة، وطورا أيضاً فكرة قناة التصحيح واعتبراها وسيلة للتغلب على المشكلات التى يخلقها الصوت. و يقوم بتشغيل قناة التصحيح مراقب يقارن بين الإشارة الأساسية التى أرسلت بتلك التى تم استلامها، وعندما تختلف الإشارتان ترسل إشارات إضافية لتصحيح الخطأ^{١٣}.

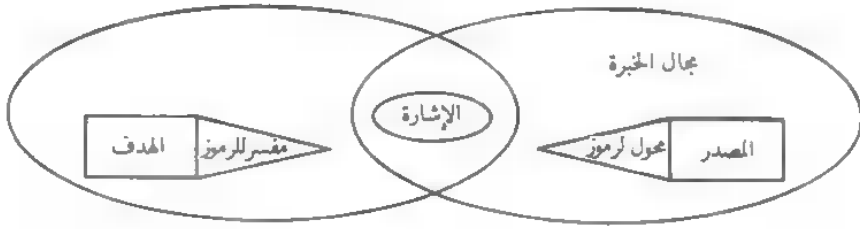
نماذج «شرام Schramm» :

نشر «ولبور شرام» موضوعاً عام ١٩٥٤ م عنوانه «كيف يعمل الاتصال»، قدم فيه عدة نماذج إضافية عن ديناميكية عملية الاتصال . وأول هذه النماذج (شكل ٤ — ٣) هو تطوير لنموذج «شانون Shannon و ويفر Weaver». قال «شرام» في وصف هذا النموذج :

«يمكن أن يكون المصدر فرداً (يتحدث أو يكتب أو يرسم أو يشي)، ويمكن أن يكون المصدر هيئة (كجريدة أو دار نشر أو محطة تلفاز أو استديو سينمائي). وتكون الرسالة في شكل حبر على الورق، أو موجات صوتية في الهواء، أو ترددات في تيار كهربائي، أو إشارة باليد، أو علماً في الهواء، أو أى إشارة أخرى يمكن شرحها لإعطاء معنى .
والهدف قد يكون شخصاً يستمع أو يشاهد أو يقرأ، وقد يكون عضواً من مجموعة يشترك في مناقشة — على سبيل المثال — أو مستمعاً في محاضرة، أو جمهوراً يشاهد مباراة كرة، أو مظاهرة، أو يكون عضواً في جماعة خاصة نسميها جمهوراً مثل قارئ الجريدة أو مشاهد التلفاز»^{١١}.

فالالاتصال عند «شرام Schramm» مجهود هادف يرمى إلى توفير أرضية مشتركة بين المصدر والمستقبل، مع ملاحظة أن كلمة الاتصال أصلها في اللاتينية يعنى «عاماً» أو «مشتركاً». يقول «شرام» :

«ماذا يحدث عندما يحاول المصدر أن ينشئ هذه العلاقة المشتركة مع المستقبل المستهدف؟ أولاً: يحول المصدر رسالته إلى رمز، وذلك بأن يحول المعلومات أو المشاعر التي يريد إرسالها إلى شكل يمكن إرساله . فالصور التي في أذهاننا لا يمكن إرسالها إلا بعد أن نحول إلى رموز . وبمجرد أن تتحول الرسالة إلى رمز وترسل فإنها تفقد الصلة بمرسلها، ويختار المرسل فيما إذا كان المستقبل للرسالة قد استقبلها وفترها دونما تغيير أو تشويش، أو ما إذا كانت الصورة في رأس المستقبل متحمل أى شبه لتلك التي في رأس المرسل»^{١٢}.



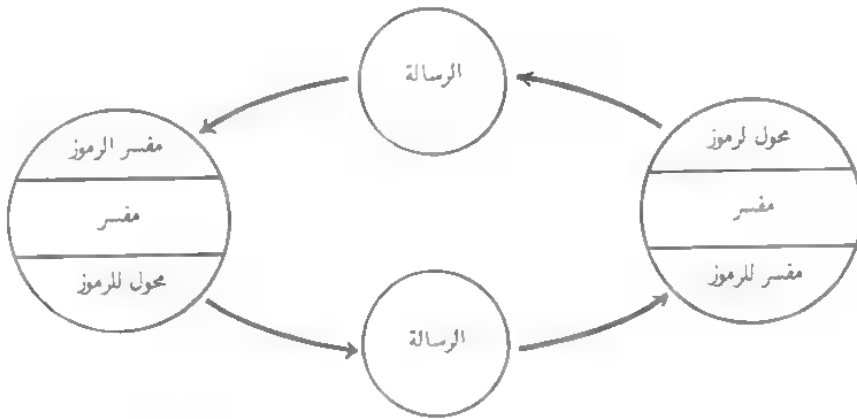
(شكل ٣ - ٥)

SOURCE: *The Process and Effects of Mass Communication*. Ed. by Wilbur Schramm. Copyright © 1965 by the University of Illinois Press. By permission.

في هذا النموذج قدم «شرام Schramm» مفهوم مجال الخبرة الذي اعتبره ضرورياً؛ ليقرر ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى الهدف بالطريقة التي قصدها المصدر. وخلص إلى أنه في حالة عدم وجود ميادين خبرة مشتركة، ولغة مشتركة، وخلفيات مشتركة، وثقافة مشتركة وما إلى ذلك، فإن احتمال أن تفسر الرسالة بطريقة صحيحة يكون ضعيفاً.

تتبع «شرام» الطريق نفسه الذي سلكه «شانون Shannon و ويفر Weaver»، فاقترح أهمية التغذية الراجعة وسيلة للتغلب على مشكلة الضوضاء والتشويش، فقال إن التغذية الراجعة «تخبرنا بالكيفية التي فسرت بها رسائلنا، فرجل الاتصال ذو الخبرة يهتم بالتغذية الراجعة، و يغير رسالته في ضوء ما يلاحظ أو يسمع من المستقبلين»^{١٦}.

وكما هو موضح في الشكل (٣ - ٦) فإن «شرام» يؤمن بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلًا، و يلقى ضرورة التفرقة بين الاثنين في وصف عملية الاتصال. فكل واحد منهما يوصف بأنه مصدر ومستقبل للرسالة، فالأصل دائري ويختلف عن الاتصال القديم ذي الاتجاه الواحد.



(شكل ٣ - ٦)

SOURCE: *The Process and Effects of Mass Communication*. Ed. by Wilbur Schramm. Copyright © 1965 by the University of Illinois Press. By permission.

كانت وجهة نظر «شرام» عن الاتصال أكثر دقة من كثير من مثيلاتها في هذه الفترة، وأضافت عناصر جديدة في وصف العملية.

فبالإضافة إلى تأكيد عناصر المصدر والرسالة والهدف، فإنها أوضحت أهمية عملية تكوين وفك الرموز، ودور ميدان الخبرة. هذا بالإضافة إلى أن النماذج السابقة كانت تقرر أن المستقبل قد يكون شخصاً واحداً أو جماعة، ولكن هذا النموذج يعين أن المصدر يمكن أن يكون فرداً أو جماعة أيضاً. وفي العملية الحقيقية لا يمكن التمييز بين المصدر والمستقبل في واقع الأمر.

نموذج «كاتز ولازارسفلد Katz and Lazarsfeld» :

في عام ١٩٥٥ م قدم عالما العلوم السياسية «الياهو كاتز» و «بول لازارسفلد» مفهومهما عن تدفق الاتصال على مرحلتين في كتابهما «التأثير الشخصي»، وقد بنيا



(شكل ٣ - ٧) وجهة نظر كاتز ولازارسفلد

النموذج على بحث سابق وجدا فيه أن المعلومات المقدمة من الوسائل الجماهيرية لاتصل كما ينبغي، ولايكون لها أثر على المستقبلين كما تزعم وجهات النظر السابقة عن الاتصال. وقد أوضح بحثهما أن الوسائل السياسية المذاعة والمطبوعة تبدو ذات تأثير ثانوي ضئيل على قرار الناخبين في عملية التصويت.

ونتيجة للبحث عن سبب عدم وجود هذا الأثر، فقد طوروا وجهة نظر توضح الصلة بين الحركة الديناميكية الذاتية ووسائل الاتصال الجماهيرية.

وخلال دراستهما اللاحقة وجدا أن الناخبين المترددين في اتخاذ قرار الترشيح يتأثرون عادة بمن حولهم من الناس، أكثر من تأثرهم بالمعلومات التي تقدم عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية، فالأزواج يتأثرون ببعض، وكذلك أعضاء النادي الواحد والعمال بزملائهم، والأطفال بوالديهم وهكذا. وأوضح بحثهما كذلك أن بعض الناس أكثر تأثيراً من غيرهم دائماً، وهذا الاكتشاف جعلهما يستنتجان أن: «الأفكار دائماً تنساب من المذيع أو عن طريق المطبوعات إلى قادة الرأي ومنهم إلى من هم أقل نشاطاً من قطاعات السكان» - في تدفق على مرحلتين^{١٧}. (انظر الشكل ٣ - ٧).

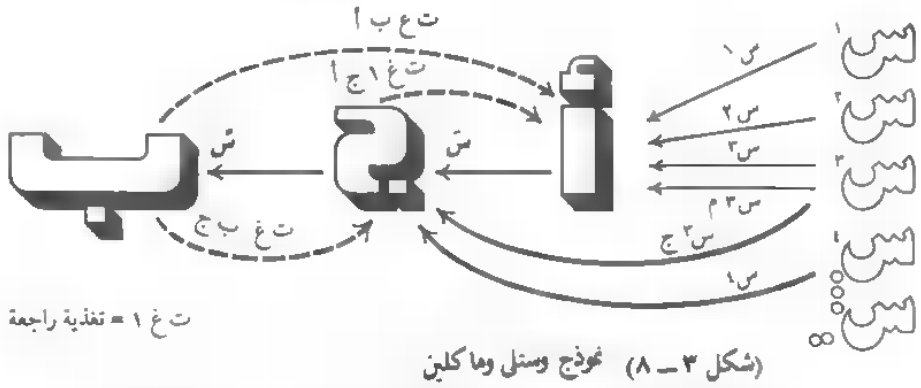
وفي بعض النواحي يشبه مفهوم التدفق على مرحلتين إلى حد كبير الآراء السابقة عن الاتصال. وعلى الرغم من أن الأبحاث اللاحقة قد اقترحت أن هذا المفهوم يمكن تطبيقه على حالات محددة فقط، فإن هذه الصيغة أوضحت الصلة بين الاتصال وجهاً لوجه والاتصال الجماهيري كما لفتت النظر إلى فكرة قادة الرأي.

نموذج «وستلى وماكلين Westly and Maclean» :

أثناء هذه الفترة نفسها طور «بروس وستلى Westly» و «مالكولم س. ماكلين Maclean» وصفاً لعملية الاتصال، واختلف نموذجهما عن الطرق المألوفة السابقة، وذلك بأن اقترحا أن الاتصال لا يبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات أو الرسائل المحتملة. ففى رأى «وستلى» و «ماكلين» أن هناك عدداً كبيراً من الإشارات والرسالات المحتملة فى بيئة القوائم بالاتصال سمياها (سينات) فى نموذجهما. فالإشارات يمكن أن تكون (س) واحدة أو عدداً منها، مثل : السمع، واللمس، والنظر (٣ س).

و يوضح النموذج أنه فى حالة معينة تختار بعض هذه الإشارات العديدة (السينات) بواسطة الفرد نفسه وفى بيئته، غير أنها تتصل لتكون رسالة جديدة (س^١) كما تكون فى قصة جديدة، أو إعلاناً أو خطبة على سبيل المثال. فالشخص (أ) ينظر إليه كمرسل للرسالة الجديدة (س^١) لشخص ثان (ج)، فإذا كان الشخص (ج) حاضراً فى الحالة التى أشار إليها (أ) فإن (ج) أيضاً ستكون له أيضاً بعض المعلومات الأساسية عن الموقف (س^٣ وس^٤)، وإذا ما رغب هذا الشخص، فإن (ج) يمكن أن يسأل (أ) عن وصفه للحادث، وهذه الأسئلة يمكن أن تصنف كعملية تغذية راجعة، ووضحت فى النموذج (ت غ ١ ج أ) — (انظر الشكل ٣ — ٨). (ت غ ١ = تغذية راجعة).

وللتوضيح، اعتبر أن (أ) مراسل صحفى شاهد حريقاً كبيراً، وكتب أو أخبر رئيس تحريره (ج)، فإن (ج) هذا يمكن أن يكتب ويختصر أو يغير الرسالة. وأخيراً تنشر الرسالة المراجعة وتوزع للمستقبل (ب) الذى يمكن أن يكون مشتركاً فى الجريدة أو المجلة. والشخص (ب) يمكن أن يقرر أن يرسل إلى (ج) تغذية راجعة (ت غ) بأن يكتب خطاباً للمحرر على سبيل المثال. وقد يختار الشخص (ب) أن يمد (أ) بالتغذية الراجعة (ت غ ب أ) بأن يكتب مذكرة للمراسل الصحفى يهته على القصة.



SOURCE: Bruce Westley and Malcolm S. MacLean, Jr., "A Conceptual Model for Communication Research," *Audio- Visual Communication Review*, Winter, 1955. By permission.

وقد اعتبر نموذج «وستلي Westly — ماكلين Maclean» أكثر تعقيداً من النماذج السابقة، وأدت مكوناته الكثيرة من الخطوط والأسهم إلى النظرة الجديدة إلى الاتصال الذي توسع في طرق رئيسية عديدة. وقد تعرض النموذج للاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي والعلاقة بينهما، كما وسع مفهوم التغذية الراجعة، واقترح أن الاتصال يبدأ برجل اتصال يستقبل رسائل بدلاً من أن يرسلها، كما قدم النموذج مفهوماً مغالفاً للرسائل أو الإشارات أكثر من النماذج الأخرى، وكان هذا هو الإسهام الرابع. كانت النماذج السابقة مهتمة بالرسائل الشفهية وغير الشفهية المباشرة و يرسلها مرسل ليحقق آثاراً محددة على المستقبل. وقد أوضح «وستلي — ماكلين» ضمناً أن الرسائل ليست كلها مهمة لعملية الاتصال، ولا أنها قد أرسلت عن قصد أو أنها ناتجة عن نشاط إنساني. ففي مفهومهما أن الحريق، والعطس، وحادث المرور، أو الدفعة، أو ملابس الشخص، أو حتى الصمت — كلها تعد رسائل مهمة للأشخاص الذين لهم علاقة بها. وأخيراً فإن النموذج قد بين أن الرسائل تتحول أثناء نقلها من فرد إلى فرد آخر. فالرسالة التي بدأت في س ١، س ٢، س ٣ أو س ٣ في اتجاه أ نقلت بالتالي إلى ج بصيغة كانت قد حولت مرة واحدة من الحدث الأصلي — (س)، أما الرسالة ج التي أرسلت إلى ب فإنها قد تحولت مرتين من الحدث الأصلي — (س).

التاريخ الحديث : أواخر القرن العشرين

التكامل فى الستينيات :

لقد بذل مجهود كبير فى الستينيات لتجميع التفكير من البلاغة والخطابة والصحافة والوسائل الجماهيرية، إضافةً إلى العلوم الاجتماعية الأخرى . ومن المساهمات الهامة لهذا التكامل ، كتب أساسية ألقت فى بداية الستينيات تشمل : عملية الاتصال (١٩٦٠) ، وآثار الاتصال الجماهيرى (١٩٦٠) ، وفى الاتصال البشرى (١٩٦١) ، وانتشار الابتكرات (١٩٦٢) ، وعلم الاتصال البشرى (١٩٦٣) ، وفهم الوسائل (١٩٦٤) ، ونظريات الاتصال الجماهيرى (١٩٦٦) .

لقد بدأ تطبيق الآراء الشائعة عن الاتصال التى عكستها هذه الكتب على مجالات أخرى مع منتصف ذلك العقد ، وارتبط مصطلح الاتصال بمفهوم البلاغة والخطابة فى المراجع الأساسية لهذا الميدان خلال تلك السنوات ، وفى عام ١٩٦٦ ظهر كتاب «الاتصال الخطابى : منهج سلوكى» وبعد عامين نشر كتاب «مقدمة فى الاتصال البلاغى» ، وفى أواسط الستينيات ظهرت كتب أساسية تربط الاتصال بالثقافة والإقناع . وقد ظهرت الكتب الأولى التى تحمل عبارة «الاتصال الشخصى» فى عناوينها خلال ذلك العقد أيضاً . ولقد حاز الاتصال اهتمام كثير من العلوم الأخرى خلال الستينيات أيضاً ، فركز علماء الاجتماع على الديناميكية الجماعية ، والعلاقات الاجتماعية ، والأصول الاجتماعية للمعرفة . وكتب علماء العلوم السياسية عن دور الاتصال فى الحكومات والحكم ، والرأى العام ، والدعاية ، وبناء الشخصية السياسية ، فأرسوا بذلك الأساس لتطوير مجال الاتصال السياسى الذى ترعرع بعد عقد من الزمان .

وفى الدراسات الإدارية كانت الكتابات فى التنظيم ، والإدارة ، والقيادة وشبكة المعلومات — هى أساس نموالاتصال التنظيمى ، وهو مجال دراسة جديد نشأ فى

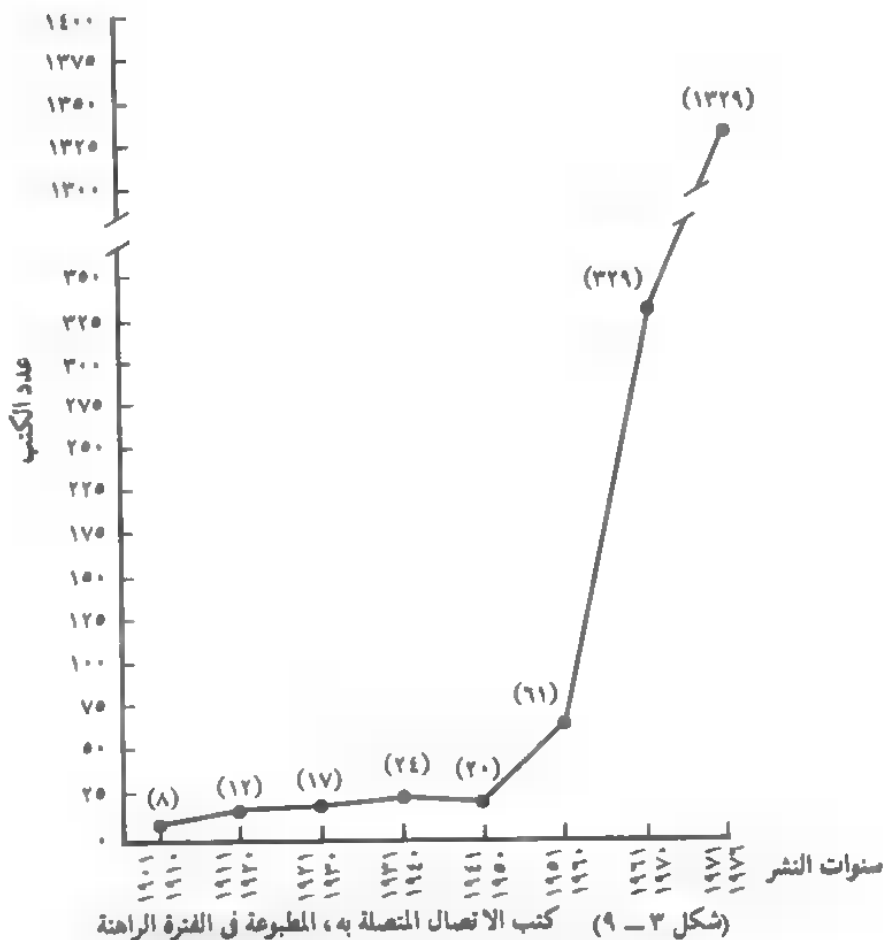
السبعينيات أيضاً . بالطريقة نفسها فإن الكتابات في علم دراسة الجنس البشرى (الأنثروبولوجيا) واللغويات ، إضافة للكتابات التى كتبت في الاتصال — مهدت لظهور الدراسات البيثقافية كمجال مستقل للدراسة . وشجعت إنجازات علماء الحيوان في الستينيات دراسة الاتصال الحيوانى .

السبعينيات والثمانينيات : النمو والتخصص

كانت أواخر الستينيات وبداية السبعينيات سنوات تطور في مجال الاتصال لم يسبق لها مثيل ، فقد جذب الميدان أشخاصاً كثيرين ، ووصل التوسع والتخصص اللذان بدأ في الستينيات إلى قمم جديدة في بداية السبعينيات . صار الاتصال بين الأشخاص مجالاً محبباً ، ومثله دراسة التفاعل غير اللفظى ، وازداد الاهتمام بمواد أخرى مثل علم المعلومات ، ونظرية الإعلام ، والإعلام ونظم الاتصال . وفي هذه الفترة ذاتها ظهرت مجالات الاتصال بين المنظمات والاتصال السياسى والاتصال العالمى والاتصال بين الحضارات ، كمجالات مستقلة بالدراسة .

واستمر النمو والازدهار في مجالات البلاغة ، والخطابة ، والمناظرة والمسرح ، وعلاج أمراض النطق ، والصحافة ، ووسائل الاتصال الجماهيرية ، والتصوير ، والإعلان ، والعلاقات العامة ، إلى جانب الاتصال ، والاتصال الخطابى ، والاتصال الجماهيرى . وأصبحت الميادين الجديدة مثل الاتصال التعليمى والعلاجى والتنموى مجال اهتمام كثير من الباحثين والعاملين .

ولعل أكبر دلالة على النمو والتشعب في دراسة الاتصال هى الزيادة الواضحة في نشر الكتب والدوريات^{١٨} ، فبجانب الكتب العديدة التى ألفت في الاتصال الشخصى والجماعى والتنظيمى والثقافى والسياسى والخطابى والجماهيرى ، ظهرت كتب أخرى بحثت في الاتصال الحيوانى ، وطرق الوسائل السمعية والبصرية ، والاتصال في



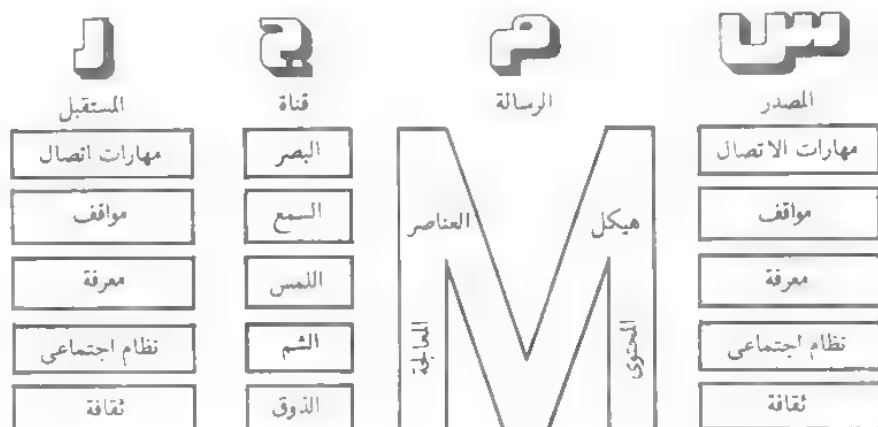
SOURCE: Books in Print, 1979.

التعليم، والاتصال في العمل وشئون العاملين. وهناك كتب أكثر تخصصاً عاجلت قضايا الاتصال والأطفال، والاتصال الخاص، واتصالات الأقمار الصناعية، والاتصال والأخلاق، والاتصال في الصف الدراسي، والاتصالات السلوكية، والاتصال والفروق الجنسية. وبعض الكتب عملت على تلخيص ومراجعة ما كتب في هذا الميدان الواسع.

وشمل هذا النمو في الدراسات خلال السبعينيات مجال الدوريات والمجلات العلمية، وأول ما طبع في هذا المجال باسم الاتصال كان في أواسط الثلاثينيات. وفي الخمسينيات ظهرت أربع مجلات أخرى كما ظهرت ثمانى دوريات إضافية خلال الستينيات، أما في السبعينيات فقد ارتفع عددها إلى سبع عشرة مطبوعة تحمل كلمة الاتصال في عناوينها، وظهر كذلك عدد كبير من المجلات الأكاديمية، وهناك مجلات أخرى للخطابة والصحافة أضافت كلمة الاتصال لعناوينها لتعكس اهتماماً أوسع. وبنهاية العقد ظهر «معجم أولريخ الدولي Ulrich's International Dictionary» للدوريات يحمل قائمة بمائة وسبع وثلاثين مطبوعة عن الاتصال.

وانعكس توسع وانتشار دراسة الاتصال على مناهج الكليات والجامعات فأنشئ العديد من الدوائر في السبعينيات، وغيرت بعض برامج الخطابة إلى برامج عن الاتصال الخطابي أو الاتصال. وحدث الشيء نفسه في بعض دوائر الصحافة حيث غير مسمى الصحافة إلى الاتصال الجماهيري أو الاتصال.

واستمر النمو في هذا المجال في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات بطريقة ثابتة، لكن بهدوء أكثر مما كان في السنوات السابقة. وإضافة إلى الاهتمام المستمر في التخصصات المختلفة داخل هذا الميدان، فقد ظهر اهتمام كبير بتقنية الاتصال والسياسة الملازمة لاستعمالها. وقد كان أثر ألعاب الفيديو، والحاسب الآلى الشخصى، وأشرطة الفيديو وشرائحه، والمسجلات، وأجهزة معالجة الكلمات، والتلفزيون السلوكى، وقواعد المعلومات من شتى الأنواع — كل هذه ربما كانت أكثر تأثيراً من التلفاز نفسه الذى ظهر منذ ما يقرب من نصف قرن. أما مدى هذه التغيرات التى سنوضحها في الفصل الثامن، فإنها ربما شكلت بؤرة رئيسية لدراسة الاتصال في النصف الأخير من هذا العقد وما بعده.



(شكل ٣ - ١٠) نموذج بيرلو

SOURCE: *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*, by David Berlo. Copyright © 1960 by Holt, Rinehart and Winston. Reprinted by permission of Holt, Rinehart and Winston, CBS College Publishing.

نموذج «بيرلو Berlo» :

في السنوات الخمس عشرة الأخيرة تطور عدد من نماذج عملية الاتصال اعتماداً على أعمال العلماء السابقين. وأكثر ما يذكر في هذا الصدد هو كتاب «ديفيد بيرلو» (عملية الاتصال) الذي ألفه عام ١٩٦٠ م. ويبدو الكتاب متأثراً بوجهة نظر «أرسطو» عن الاتصال ويشمل العناصر التقليدية: المصدر والرسالة والقناة والمستقبل.

وقد وضع لكل من هذه العناصر عوامل ضابطة، فالمهارات، والمواقف، والمعرفة، والثقافة، والنظم الاجتماعية للمصدر — ذكرت على أنها مهمة لفهم طريقة عملية الاتصال، كما أن المحتوى والمعالجة والرمز مهمة للرسالة، وقد اهتم النموذج بالحواس الخمس بصفتها قنوات رئيسية للمعلومات وأن العوامل نفسها تؤثر على المستقبلين كمصادر، (الشكل ٣ - ١٠).

وركنز «بيرلو» في شرحه للنموذج على أن الاتصال عملية متسلسلة^{١٩}، و«أن المعانى موجودة في الناس وليست في الكلمات»، أى أن تفسير الرسالة بشكل رئيسي يعتمد على المرسل والمستقبل وما تعنيه الكلمات لهما أكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها^{٢٠}.

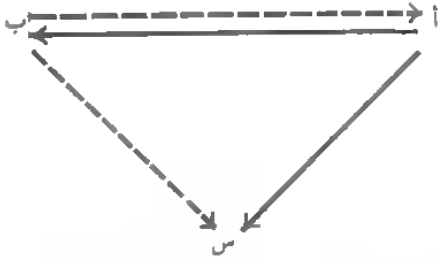
إن إطار «بيرلو» بتأكيده على أهمية المعنى المرتبط والملازم للرسالة من قبل المصدر والمستقبل، يكون قد دعم وعزز التحول الذى يبعد عن نظريات الاتصال التى تؤكد على بث المعلومات إلى وجهات النظر التى تركز على تفسير المعلومات.

نموذج «نيوكومب Newcomb» :

في عام ١٩٦١ طور عالم النفس «تيودور نيوكومب» نموذجاً للاتصال في كتابه «عملية التعارف»، وكان هدفه في هذا النموذج هو أن يصف ما يحدث بين شخصين حدث تقارب بينهما، فكانت لهذه النظرة للاتصال نتيجة مهمة ليست في حد ذاتها فحسب، بل كان لها أثر كبير على تطوير ما أعقبها من نظرية وبحث.

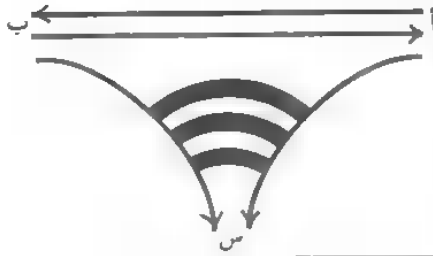
اعتمدت وجهة نظر «نيوكومب» على نظرية الاتساق أو التوازن التى تقول إن الناس يحتاجون للمحافظة على انسجام مشاعرهم ومعتقداتهم وسلوكهم. ولغرض التوضيح يمكن أن نعتبر أن شخصاً ما (أ) يكن اعتباراً إيجابياً للشخص (ب)، وشعوراً إيجابياً تجاه رسالة معينة أو شيء معين، وليكن مرشحاً سياسياً على سبيل المثال، وأن الشخص (أ) يعتقد أن الشخص (ب) يشاركه الفكرة نفسها عن المرشح السياسى. فإذا تناقشا حول المرشح واكتشف (أ) أن (ب) لا يشاركه الفكرة نفسها، فإن حالة من عدم التوازن ستحدث حسبما يرى «نيوكومب Newcomb». وفي مثل هذه الحالة فإن إعادة تحقيق التوازن سوف تحتاج إلى واحد أو أكثر من التغيرات الخمسة التالية :

(١) تغيير في شعور (أ) تجاه (س) كأن يقلل من مدى معارضته للشخص (ب).



شكل (٣-١١)

SOURCE: *The Acquaintance Process* by Theodore M. Newcomb. Copyright © 1961, by Holt, Rinehart and Winston, Inc. Reprinted with permission of Holt, Rinehart and Winston, CBS College Publishing.



شكل (٣-١٢)

SOURCE: *The Acquaintance Process* by Theodore M. Newcomb. Copyright © 1961, by Holt, Rinehart and Winston, Inc. Reprinted by permission of Holt, Rinehart and Winston, CBS College Publishing.

- ٢) تغيير في إدراكه لشعور (ب).
- ٣) تقليل في مدى أهمية شعور (أ) تجاه (س).
- ٤) تغيير في قوة ودرجة انجذاب (أ) إلى (ب).
- ٥) إنقاص في درجة الصلة المشتركة الملاحظة (المدركة) والتي يعزوها (أ) إلى (س) لنفسه ولـ (ب) ٢١.

وعلى هذا فإن إطار عمل «نيوكومب» يشير إلى أن الشخص (أ) في مثالنا هذا ربما يغير رأيه تجاه المرشح السياسى، أو يغير إدراكه لشعور (ب) تجاه المرشح، أو يقلل من اهتمامه بالموضوع، أو يغير من مدى انجذابه إلى (ب)، وربما يقلل من تقييمه الحالى للنظرة المشتركة بينه وبين (ب) في مثل هذه المواضيع.

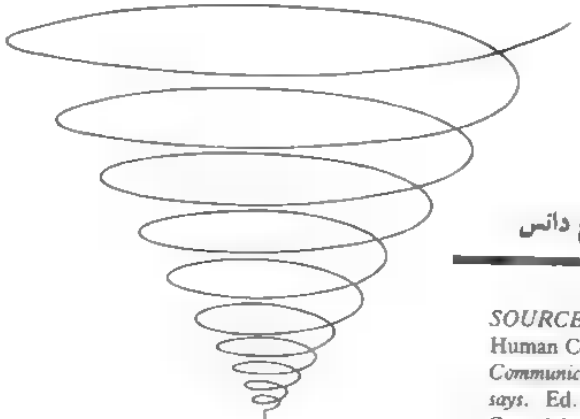
يوضح الشكل (٣-١١) منظور «نيوكومب» لعملية الاتصال من وجهة نظر الشخص (أ)، ويمكن تحليل الظروف نفسها والملابسات من وجهة نظر الشخص (ب) الذى يحتمل أن يمر بالمراحل ذاتها في الوقت نفسه تقريباً، كما يوضح الشكل (٣-١٢).

وكما فعل السابقون فإن صيغة «نيوكومب Newcomb» اشتملت على إشارات إلى «الأشخاص» و «الرسائل» دون التفرقة الدقيقة بين «المصدر» و «المستقبل»، وإن اختلفت بطريقة «نيوكومب» عن الطرق السابقة في وصفها لعمليات الاتصال، من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم، وساهم بهذا في الحركة التي تبتعد عن النظريات المتأثرة بالإرسال وحده.

نموذج «دانس Dance» :

نشر «فرانك دانس» نموذج الحلزوني الشيق عن الاتصال عام ١٩٦٧م، وكان نموذج هذا مختلفاً اختلافاً أساسياً عن كل النماذج السابقة، وقد قصد باختياره لهذا الشكل أن يعكس الاتصال على أنه عملية تحويلية معقدة، قال عنها :

«إذا نظرنا إلى الاتصال كعملية فإننا نكون مرغمين على تكييف دراستنا وأدوات هذه الدراسة لتلائم شيئاً نشطاً يتغير في اللحظة ذاتها التي ندرسه فيها»^{٢٢}.



(شكل ٣-١٣) نموذج دانس

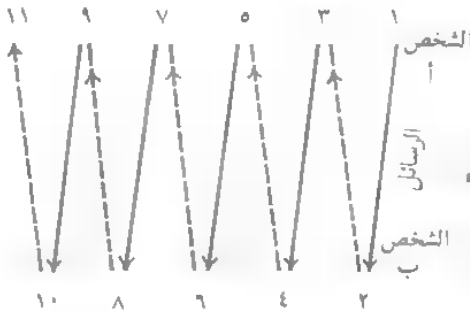
SOURCE: "Toward A Theory of Human Communication," in *Human Communication Theory: Original Essays*. Ed. by Frank E.X. Dance. Copyright © 1967. By Permission.

وكما هو موضح في الشكل (٣ - ١٣) فإن نموذج الحلزوني ينظر إليه بوصفه طريقة لدمج ملامح النماذج ذات الخط المستقيم مع ملامح النماذج الدائرية، مع تجنب نقاط الضعف في كل طريقة^{٢٣}. وقد أضاف نموذج «دانس» إلى نماذج التغذية الراجعة الدائرية اهتماماً ببعد جديد وهو البعد الزمني، موضحاً بهذا أن أى حدث اتصالي يضيف إلى الخبرات الاتصالية السابقة لكل الأطراف المعنية.

نموذج «واتزلوايك وبيفن وجاكسون Watzlawick, Beavin and Jackson» :

في العام نفسه (١٩٦٧) كتب «بول واتزلوايك» و«جانيت بيفن»، و«دون جاكسون»: (الفوائد العملية للاتصال الإنساني) الذي نظر للاتصال من زاوية الطب النفسي والعلاجي. وقد أثرت طريقتهم ومفاهيمهم واقتراحاتهم على التفكير الاتصالي منذ ذلك الوقت.

وقدمت وجهة نظر «واتزلوايك وبيفن وجاكسون» شكلاً عاماً من الاتصال في (الشكل ٣ - ١٤)، وصوروا الاتصال على أنه عملية أخذ وعطاء للرسائل بين الأفراد^{٢٤}. وركزت وجهة نظرهم على أن الاتصال لا يحدث من المصدر عن قصد، بل وفقاً لما ذهب إليه «شانون» و«ويفر» من أن الاتصال عملية مفروضة علينا ولا حلية لنا فيها، وما دمنّا نتعامل مع الناس فلا بد من اتصالنا بهم^{٢٥}.



(شكل ٣ - ١٤)
نموذج واتزلوايك وبيفن وجاكسون

SOURCE: Adapted from *Pragmatics of Human Communication*, Paul Watzlawick, Janet H. Beavin and Don D. Jackson. Copyright © 1967 by W.W. Norton. By Permission.

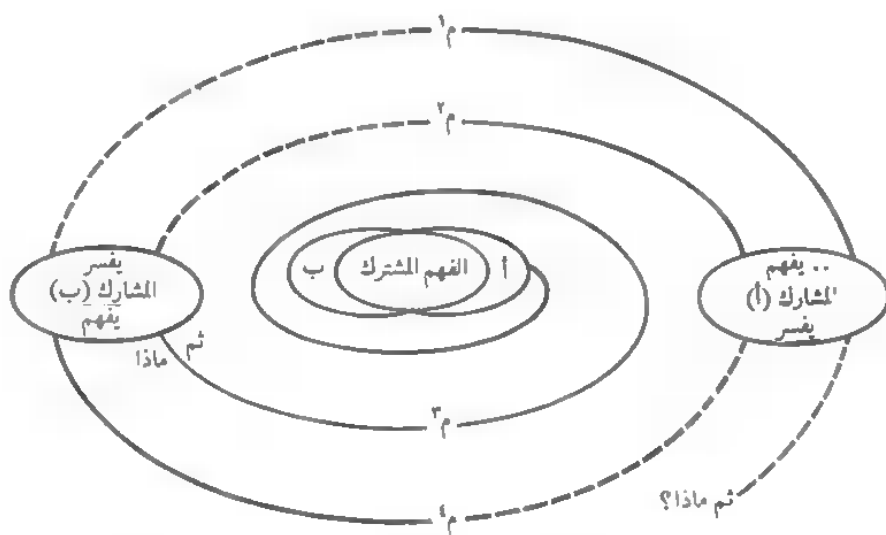
وواضح أنهم نظروا إلى الاتصال على أنه نشاط تراكمى مستمر بين أفراد يعملون تبادلياً مرسلين ومستقبلين، ومثل معاصريهم أثبتوا في كتاباتهم أنه لكى نفهم الطريقة التى يتم بها الاتصال، فلا بد للشخص من أن ينظر إلى ما بعد الرسالة والقناة، ليرى المعانى التى يقصدها الأشخاص المعينون من كلماتهم وأفعالهم» (انظر الشكل ٣ - ١٤).

نموذج «روجرز وكنكيد (Rogers and Kincaid)» :

يعتبر نموذج «إيفيرت روجرز» و«لورانس كنكيد» من أحدث ما كتب فى عملية الاتصال، وقد قدما هذا النموذج فى كتابهما «شبكات الاتصال : نحو نموذج جديد للبحث»، الذى نشر عام ١٩٨١م حيث وصف المؤلفان ما أسماه بنموذج التلاقى للاتصال، وركزا على أهمية المعلومات والطريقة التى تربط بها الأفراد فى شبكات اجتماعية. ووصفا الاتصال بأنه العملية التى :

«يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا بذلك إلى فهم مشترك . وهذه العملية الدائرية تستدعى إعطاء معانى للمعلومات المتداولة بين اثنين أو أكثر من الأفراد أثناء تحركهم نحو التلاقى .. وهذا يدعو فردين أو أكثر إلى التحرك تجاه بعضهما وأن يتحدا فى رأى أو مصلحة مشتركة»^{٢٦}.

وفى توضيحهما للكيفية التى تعمل بها عملية التلاقى ذكرا أن الاتصال يبدأ دائماً بـ«وبعد ذلك...» ليعكسنا بأن شيئاً ما قد حدث قبل أن نبدأ بملاحظة العملية، فالمشترك (أ) قد يفكر وقد لا يفكر فى الماضى قبل أن يبدأ فى المشاركة فى المعلومات (م^١) مع المشترك (ب) إذ عليه أن يدرك المعلومات التى قدمها (أ)، ليعبر بها عن أفكاره قبل أن يتجاوب بأن يتقاسم المعلومات (م^٢) مع (أ). وبعد هذا فإن (أ) يفسر معلوماته



شكل (٣-١٥) نموذج روجرز- كنكيك

SOURCE: *Communication Networks* by Everett M. Rogers and D. Lawrence Kincaid.
Copyright © 1981 by the Free Press, a Division of Macmillan Co., Inc.

الجديدة، وربما يعبر عن نفسه ثانية بمعلومات إضافية (م^٣) عن الموضوع نفسه، ويفسر (ب) هذه المعلومات ويستمران على هذه الحالة (م^٤ .. م^٥) إلى أن يقتنع أحدهما أو يقتنعا سوياً بأنهما قد وصلا إلى فهم مشترك وكاف عن الموضوع قيد البحث^{٢٧}.

وقد اتضح في عدد من الآراء السابقة أن نموذج التلاقى قد بين أن الاتصال هو إرسال واستقبال الرسائل بين فردين، يهدفان إلى فهم مشترك للموضوع. ورغم الاعتراف بدور العمليات التفسيرية التي تحدث بين الأفراد فإن نظرية «روجرز Rogers» و «كنكيك Kincaid» أكدت تبادل المعلومات والتشابه بينهما. وقد قدمت وجهة نظرهما الاتصال على أنه عملية متتابعة وليست حدثاً واحداً، ووجهة النظر هذه هي التي تؤكد كل النماذج في السنوات الأخيرة.

تطور دراسة الاتصال :

واضح أن هناك تغيرات كثيرة حدثت في الألفين والخمسمائة سنة التي مرت من عمر دراسة الاتصال ، تغيرات في فهمنا لعملية الاتصال وفي المجالات التي ينتمى إليها . والجزء التالى سيلخص هذه التغيرات بإيجاز.

تطور نظرية الاتصال :

إن نظرية الاتصال ، كغيرها من النظريات الأخرى عن أى جانب من جوانب السلوك الإنسانى ، هى فكرة عن طبيعة العمل الإنسانى طورت لتصف وتوضح وتنبئ بما يلاحظه الفرد . وقد تتبع هذا الفصل نشأة وتطور فكرة الاتصال بدراسة بعض النماذج الحديثة عن العملية التي يتم بها الاتصال ، والنماذج عادة ما تكون طرقاً مفيدة لفحص ظواهر كالاتصال لأنها تلخص وتبسط ، وتركز على الجوانب الرئيسية من النظرية .

الأصول والنماذج :

ظهر عدد من نماذج الاتصال فى الـ ٢٥٠٠ سنة الماضية التي هى تاريخ هذا الميدان ، وتحليل هذه النماذج ظهرت عدة تغيرات . فالمفاهيم الأولى للاتصال اهتمت بالخطابة بهدف إقناع المستمعين ، وتطور الاهتمام تدريجياً ليشمل الحديث الخاص والعام ، والاتصال غير اللفظى وغير المباشر ، كما شمل الاتصال اللفظى ، وجماعات المتحدثين والمستمعين والأفراد ، وبعض النتائج كالتسلية مثلاً ، إضافة إلى الإقناع .

ومما يلاحظ من تغييرات بارزة أن هناك أنماطاً لم يحدث لها إلا تغيير طفيف ، فخلال تاريخ دراسة الاتصال شملت العملية المصدر الذى يكون الرسالة التي ترسل إلى مستقبل لتؤدى أثراً مقصوداً .



(شكل ٣- ١٦)

فالاتصال بالنسبة لطريقة التفكير هذه، قد عد أنه نقل معلومات في اتجاه واحد من مصدر إلى مستقبل، كما وضح في الشكل (٣-١٦).

ومنظور (المصدر - الرسالة - المستقبل) السابق منتشر في نظريات ونماذج الاتصال إلى درجة أن «توماس كون Thomas Kuhn» وآخرين أسموه النموذج - فهو الإطار الواسع الذي يوجه تفكير العلماء أثناء تطويرهم لنظريات محددة على مدى طويل من الزمن^{٢٨}.

والنماذج في الاتصال - كما في غيره من العلوم - لا تبقى إلى الأبد، فهي تتغير تبعاً لتغيرات الرؤية - نتائج الأبحاث والملاحظات، وبأحداث لا يمكن تفسيرها بالنماذج الموجودة، أحداث لا تتفق مع ما لدينا من نماذج^{٢٩}. فإذا راجعنا التاريخ الحديث لهذا الميدان فإنه يتضح لنا أن هذا النوع من التغيير كان يحدث دائماً في الاتصال. وقد أوضحت الدراسات أيضاً أن النموذج الأول الذي جعل البحث يتقدم و يتطور في هذا المجال هو في أصله سهل نسبياً، فهو يقول:

«الرسالة المرسله لا تتطابق مع الرسالة التي تستقبل»، ويمكن وضع هذا القول بطريقة أخرى باستعمال المصطلحات المستعملة في الفصل الأول والثاني التي تقول:

«البيانات المرسله لا تساوي المعلومات التي وصلت للمستقبل».

وحتى عندما طور «أرسطو» وجهة نظر (الخطيب والمستمع) في الاتصال، فإنه اعترف - كمعاصريه - بأن جهود المتكلم الإقناعية لم تنجح دائماً. فقد افترضوا أن

التطابق بين الرسالة المرسله والتي يتم استلامها يمكن توقعه إذا ما عرف المصدر كيف يصوغ الرسالة و يوصلها بكفاءة.

وكتابات ونماذج «شانون Shannon» و «ويفر Weaver» وخاصة «شرام Schramm»، توضح تأثيرهم بنموذج (الرسالة كما أرسلت ≠ الرسالة كما وصلت) مما يشير إلى بدايات تحول الآراء حول مفهوم الاتصال .

فمفهوم «شانون» و «ويفر» عن (الضوضاء) يمثل أول اعتراف رسمي في نموذج اتصال أساسى ، يبين أن الرسالة التى ترسل من مصدر لا تصل إلى المستقبل دون تغير. وقد وضع مفهوم (الضوضاء أو التشويش) الأسباب التى تحول دون تطابق ما عناه المرسل مع ما فهمه وتلقاه المستقبل ، كما أن فكرة «قناة التصحيح» أو «التغذية الراجعة» التى اقترحها «شانون و ويفر» وتوسع فيها «شرام» وغيره من الباحثين — قد أضافت خطوة جديدة؛ إذ اقترحت وسيلة لإصلاح هذا الخلل فى محاولة لكى تتطابق الرسالة كما أرسلت مع الرسالة كما استقبلت .

وعالجت أعمال «وستلى Westly» و «ماكلىن Maclean» نماذج (الرسالة كما أرسلت ≠ الرسالة كما استقبلت) بأن ابتكرا نموذجاً لم يبدأ بالإرسال بل بدأ بفرد محاط بمعلومات (سينات — معطيات) قدم بعضها قصداً ، وبعضها الآخر دون قصد ، ورسمنا الطريقة المناسبة لإيجاد الأسباب التى تجعل الرسالة التى تستقبل تختلف عن تلك التى يتم إرسالها .

وقدم مفهوم هيدان الخبرة الذى ابتكره «شرام» تفسيراً آخر لعدم تطابق «الصورة» المرسله والمستقبله ، بتتبع إرسال رسالة . وبالمثل فإن فكرة «قادة الرأى» التى طرحت لأول مرة فى أعمال «كاتز ولازارسفيد» قد أضفت وعياً وإدراكاً لذلك الشذوذ الأساسى (عن القاعدة العامة) .

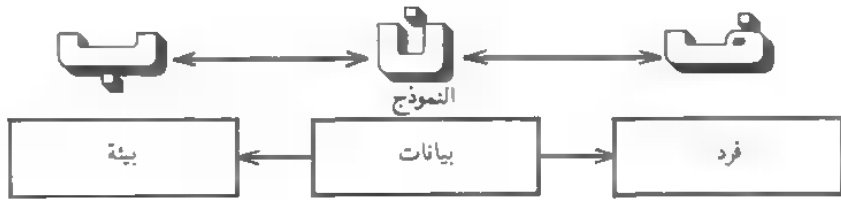
وظهرت التغيرات الأخرى في وصف العلماء للاتصال نتيجة لمعرفتهم بأن الرسالة المرسلّة لا تصل كما هي إلى المستقبل. فأوضح نموذج «كاتز ولازارسفيد» على سبيل المثال أن الرسالة في الغالب لا تصل مباشرة دون توسط. وكانت وجهة نظر «شرام Schramm» عن الاتصال أنه عملية دائرية وليس أحادي الاتجاه. وركز نموذج «نيوكومب» بعد ذلك على استقبال الرسالة وتفسيرها. وركزت كتابات «بيرلو» على دور المعنى ووصف الاتصال بأنه عملية متصلة وليس حدثاً واحداً منقطعاً. ووسع «دانس Dance» هذه الفكرة وتبعه «روجرز وكنكيد Rogers and Kincaid» مؤخراً.

نظرية الاتصال الحاضرة :

أوضحت النظرة التي ألقيناها على نماذج الاتصال أنه بينما سادت صيغة [المصدر — الرسالة — المستقبل (م — ر — م)] في أغلب مراحل تاريخ الاتصال، إلا أنه قد بدأت التغيرات الجذرية لفهم الاتصال في الربع الأخير من هذا القرن. ولقد حدث هذا التحول والتطور من المفهوم الذي يركز على المرسل والرسالة إلى فكرة يكون محورها المستقبل والمعنى، أي من منظور ذي اتجاه واحد إلى إطار دائري أو حلزوني، ومن نظرة جامدة ثابتة إلى طريقة عملية موجهة للتفكير، ومن نظرة تركز على الخطابة في الجماهير إلى نظرة تكتنف كل السلوك.

إذا ما تذكرنا التطورات والنماذج التي ابتكرت في الخمس والعشرين سنة السابقة فإن هذا يوسع فهمنا لطبيعة الاتصال ودوره، ويوضح لنا قصور المناهج السابقة. ولكن رغم قصورها فإنها قد وضعت الأسس الأولى للتطور، بتحديد دور الاتصال في الشؤون الإنسانية، كما ذكرنا في الفصل الثاني.

وفيما نترك النموذج القديم (م — ر — م) وراءنا فإننا نترك معه فكرة الاتصال والرسائل أو المعلومات من مصدر إلى مستقبل، وننظر إلى الاتصال بدلاً من ذلك على



(شكل ٣ - ١٧)

أنه عملية يعمل لها الأفراد (ف)، وكل النظم البشرية والحيوانية — على إيجاد واستعمال معطيات البيانات (ن) ليحققوا ما يسمى باللاتينية (كوميونس Communis) أى علاقة مشتركة مع البيئة وسكانها (ب)، ويمكن أن نسمى هذا النموذج (ف - ن - ب)، (نظر الشكل ٣ - ١٧).

(جدول ٣ - ١)

النموذج	كيف يتم الاتصال	عوامل أساسية لشرح نتائجه	اتجاه المعلومات
أرسطو	المتحدث ينشئ الرسائل التى تهدف إلى إقناع المستمعين.	المصدر والرسالة.	اتجاه واحد.
لا سويل	المتحدث يكون الرسائل ويختار القناة و يأتى بسلسلة من التأثيرات على المستمعين.	المصدر والرسالة والقناة.	اتجاه واحد.
شانون و ويفر	المصدر يحول الرسالة إلى رموز يرسلها بقناة إلى المتلقى أو المستقبل.	المصدر والرسالة والضوضاء.	اتجاه واحد مع تغذية راجعة.
شرام (١)	المصدر يحول الرسالة إلى رموز و يرسلها بقناة إلى المتلقى أو المستقبل.	المصدر والرسالة.	اتجاه واحد.
شرام (٢)	المصدر يحول الرسالة إلى رموز و يرسل المعلومات بقناة للمتلقى إذا تقاسما مجال الخبرة.	المصدر والرسالة والمستقبل.	اتجاه واحد.

النموذج	كيف يتم الاتصال	عوامل أساسية لشرح نتائجها	اتجاه المعلومات
شرام (٣)	فرد يحول الرسالة إلى رموز ويرسل معلوماتها بقناة لشخص آخر يرسلها بدوره للمصدر، وهكذا ينتج التغذية الراجعة لتمكينهما معاً من تحسين دقة وأمانة الاتصال.	المصدر والرسالة والمستقبل والتغذية الراجعة.	دائري (بواسطة التغذية الراجعة).
كاتز ولازارسفيد	المصدر يحول الرسالة إلى رموز ويبعث المعلومات بواسطة وسيلة اتصال جماهيرية لقادة الرأي الذين يحولونها للجمهور.	القناة والرسالة والمستقبل وقائد الرأي.	اتجاه واحد (عن طريق وسيط).
وستلي وماكلين	المصدر يشار ويحول الرسائل إلى رموز ويرسل المعلومات في شكل محث للتلقي الذي يفك الرموز، ويعيدها مرة أخرى ليرسل معلومات محسنة لآخرين مع تغذية راجعة في كل خطوة.	المستقبل والمعنى والتغذية الراجعة.	اتجاه دائري (بواسطة التغذية الراجعة).
بيرلو	المصدر يحول الرسالة إلى رموز مبنية على مهاراته وخبراته، ويرسلها بواسطة إحدى الحواس الخمس لتلقي يعتمد تفسيره للرسالة على معاني كلماتها.	المصدر والمستقبل والمعنى والعملية.	اتجاه واحد.
نيوكومب	استجابة الأفراد لرسائلهم المتبادلة تتوقف على اتجاهاتهم نحو الموضوع، كما يعتمد على اتجاهاتهم بعضهم نحو بعض بهدف تحقيق الانساق والانسجام بينهم.	المعنى والمستقبل.	اتجاه ثلاثي (مثلث).
دانس	أفراد يحولون الرسائل إلى رموز ويفكونها بناء على الخبرة الاتصالية السابقة.	العملية والزمن.	اتجاه حلزوني لولبي.
واترلايك وبيفن وجاكون	يتبادل الأفراد الرسائل بالسلوك وتختلف معانيها مع كل شخص اعتماداً على الصلة الاتصالية بينهم.	المستقبل / المعنى / العملية / وراء الاتصال.	اتجاهان.
روجـرز وكنكيد	أفراد متصلون ببعض في شبكات يساهمون في الاتصال ويتبادلونه بغرض الوصول لفهم مشترك.	شبكات اجتماعية وإعلام وزمن.	اتجاه لولبي.

تطور مجال الاتصال :

بالإضافة إلى ملاحظة النشأة والتطور لنظرية الاتصال ، فإن هذا الفصل تتبع التطورات التي حدثت منذ البداية مروراً بفترات تطوره التداخل مع علوم أخرى إلى أن أصبح علماً مستقلاً بذاته . ومن هذا تتبع يمكن أن نستخلص عدة نتائج تساعدنا على فهم دراسة الاتصال اليوم .

القديم والمستحدث :

إن أصل الدراسات في مجال الاتصال نبع من أعمال فلاسفة الإغريق القدامى ، وخلال هذا القرن استحدثت تغييرات كثيرة في هذا العلم منها استحداث اسم جديد له ، وقد توسع مجال الدراسة خلال الخمس والعشرين سنة السابقة ، وتغير بناؤها ، وفت كل جوانبها بشكل ملحوظ . فمن هذه الزاوية يمكن القول بأن الاتصال ميدان حديث النشأة ، وأنه أحدث علم يهتم بدراسة السلوك البشرى .

تداخل علم الاتصال عبر التاريخ مع العلوم الأخرى :

تأثر الاتصال خلال تاريخه كله بحقول فكرية مختلفة وبوجهات نظر عديدة ، ورغم أنه علم قائم بذاته فقد كانت عملية الاتصال ولا تزال تجذب اهتمام العلماء من عدة ميادين أخرى . ولم يكن هذا وفقاً على الاتصال وحده فقد اتسمت به معظم العلوم التى تهتم بدراسة السلوك البشرى ، كعلم النفس والعلوم السياسية وعلم الأجناس البشرية (الأنثروبولوجيا) وعلم الاجتماع ، فالفرد هو محور اهتمام علم الاجتماع والتاريخ والآداب وعلم النفس . وبالمثل فإن عمليات الإعلام تؤدي دوراً أساسياً في علم النفس وعلم الاجتماع والعلوم السياسية ، وكذلك في ميدان الاتصال .

مجالات الدراسة والتخصص والنشاط :

كان علم الاتصال منذ نشأته موضوع التفكير العلمى ورمزاً لسلسلة من النشاط ، منها : الخطابة والكتابة ، وهذه الازدواجية أدت إلى خلط كبير فى المصطلح وفى العلم

نفسه رغم أنها قد أفادته بعض الشيء . ونظراً لاتساع مجال المصطلح فإن المنظرين والباحثين والمتخصصين قد انجذبوا لهذا الميدان الدراسي ، وأدى هذا إلى إنتاج غزير عند العلماء وفق خلفياتهم ، وأدى كذلك إلى طرق تفكير أكثر شمولية ما كانت لتوجد لأى مجموعة واحدة من هذه المجموعات المتفرقة .

وننتج عن هذه الازدواجية شيء آخر ، فاستعمال كلمة اتصال عبر تاريخها الطويل لتعبر عن نشاط كالحديث والاستماع والمجال العلمى ، جعل لها معانى عامة إلى جانب المعانى الأكاديمية والفنية الدقيقة ، وقد ساهم هذا فى إثراء علم الاتصال من ناحية ، وأدى إلى تنوع معنى كلمة الاتصال نفسها من ناحية أخرى .

مجالات العلم والفنون ، والعلوم الإنسانية :

لقد نظر إلى علم الاتصال من جوانب عديدة عبر السنين ، فقديماً تطور مجال العلوم الإنسانية ، وكان تأثير هذه العلوم عظيماً على الاتصال . وفى الخمس والعشرين سنة السابقة ازداد الاهتمام بالملاحظة المنظمة ، والقياس الكمي ، وتطورت تعميمات معتمدة عن دور الاتصال فى الشؤون الإنسانية .

وأثناء هذه الفترة نفسها استمر كثير من العلماء فى الكتابة والدراسة عن الاتصال من الجوانب الإنسانية والفنية ، واعتبروا أن هذه المجالات تثبت أهمية الاتصال فى الحياة الإنسانية . ويبدو أن جوانب العلوم والفنون والعلوم الإنسانية سوف تتعايش معاً فى المستقبل كما فعلت فى الماضى نظراً لطبيعة علم الاتصال .

التقنية (التكنولوجيا) :

وللعلاقة الاتصال التاريخية بالصحافة نشأ اهتمام منذ القدم بدراسة الوسائل والتقنيات بصفتها جزءاً من دراسة هذا العلم ، ففى البداية تركز الاهتمام على أشكال خاصة كالجرائد ، والراديو ، والتلفاز ، أما فى الآونة الأخيرة فقد شمل الاهتمام طبيعة ووظيفة تقنيات الاتصال بوجه عام إلى جانب الوسائل المينة .

للاتصال تاريخ غنى وطويل يمتد إلى كتابات البابليين والمصريين قبل القرن الخامس قبل الميلاد، وجاءت المساهمات الأولى لدراسة الاتصال من علماء ما كان يسمى بالبلاغة، وكانوا ينظرون إلى الاتصال على أنه الفن العمل للإقناع. وأهم من كتب عن الاتصال ودرسه قديماً هما «أرسطو» و«أفلاطون»، اللذان نظرا إلى البلاغة وممارسة الخطابة بوصفهما فناً ومجالاً جديراً بالدراسة. فقد نظرا ومنذ البداية إلى الاتصال على أنه عملية يصوغ فيها المتكلم رسائل تأتي له ببعض الاستجابات المرغوبة عند المستقبل - وهذا هو المنظور الكلاسيكي (م-ر-م) مرسيل - رسالة - مستقبل.

وساهمت الصحافة بجانب البلاغة والخطابة في تاريخ دراسة الاتصال، فقد اهتمت الصحافة بشكل أساسي في البداية - مثل البلاغة - بالأمور العملية لا النظرية، ومع بداية القرن العشرين فإن كلاً من البلاغة والخطابة قد صار علماً مستقلاً بذاته، وبدأت الصحافة في الاستقلال بوصفها مادة دراسية قائمة بذاتها.

واستمرت الرغبة في دراسة الاتصال مع بدايات هذا القرن في مجال البلاغة والخطابة، وفي الصحافة، وأدى اكتشاف الراديو وبعده التلفاز إلى تطبيق أوسع للمفاهيم الصحفية وإلى تطوير نظريات أكثر لهذه العملية بمجملها.

وكانت سنوات الأربعينيات والخمسينيات سنوات نمو متداخل في العلوم، وذلك لأن علماء من مجالات مختلفة قدموا نظريات عن الاتصال تعدت مجالات تخصصاتهم، ومن هؤلاء «لاسويل Lasswell» و«شانون Schannon» و«ويفر Weaver» و«شرام Schramm» و«كاتز ولازارسفيد Katz and Lazarsfeld» و«وستلي Westly» و«ماكليين Maclean».

أما الستينيات فكانت أعوام التكامل، وكتب أثناءها كثير من العلماء في تحليل ما كتب عن البلاغة والخطابة والصحافة ووسائل الاتصال الجماهيرية، بالإضافة إلى

علوم أخرى . وظهرت كتب عظيمة في هذا المجال خلال هذه الفترة، وكانت فترة السبعينيات سنوات نمولا مثيل لها فيما سبق، وحدثت خلالها تطورات أدت إلى تقدم البحث والكتابة في مجالات الاتصال الشخصي والجماعي والتنظيمي والسياسي والدولي والثقافي، واتسمت أواخر السبعينيات وبداية الثمانينيات بتجديد الاهتمام بتقنية الاتصال وبتطوير سياسة ملائمة لاستعمالها .

وفي هذه الفترة الحديثة جدًا من التاريخ، تطور عدد من نماذج عملية الاتصال التي جاءت امتداداً لأعمال العلماء السابقين، ومن هذه أعمال «بيرلرولوي» «Berlo» و«نيوكومب» «Newcomb» و«دانيس» «Dance» و«واتزلوايك» «Watzlawick» و«بيفن» «Beavin» و«جاكسون» «Jackson» و«روجرز» «Rogers» و«كينكايد» «Kincaid» .

ويوضح استعراض تاريخ الاتصال عدداً من التغيرات التي حدثت خلال فترة الألفين والخمسمائة سنة الماضية، والتي هي عمر هذا العلم، وهذا التغير شمل عملية الاتصال وطرق دراسته .

أما النظريات الأولى في الاتصال فقد اهتمت بدراسة الخطابة للمستمع بغرض الإقناع، واستحدثت نماذج جديدة ابتعدت عن الطريقة القديمة (المرسل - الرسالة - المستقبل) بعد أن اتضح أن الرسالة المرسله كثيراً ما تختلف عن تلك التي تصل المستقبل، وأدت هذه النماذج المستحدثة إلى توسيع المجال كما هو موضح في الفصل الثاني .

إن الاتصال قديم وحديث في الوقت نفسه، ومتداخل في تاريخه الطويل، فهو مأوى العلماء والمتخصصين، وهو علم وفن إنساني، وبالإضافة إلى كل ذلك فإنه علم يهتم بالتقنية (التكنولوجيا) .

1. For a detailed summary of the early history of speech and rhetorical communication study overviewed here, see *Human Communication Theory: History of a Paradigm* by Nancy L. Harper (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979), pp. 16-68.
2. Aristotle, *Rhetoric and Poetics*, translated by W. Rhys Roberts (New York: Random House, Modern Library, 1954) in Harper, op. cit., p. 20.
3. W. Rhys Roberts, *Works of Aristotle*. (Oxford: Clarendon Press, 1924), p. 1377b.
4. Nancy L. Harper, op. cit., p. 22.
5. Nancy L. Harper, op. cit. pp. 27-30.
6. E.G. Bormann, *Theory and Research in the Communicative Arts* (New York: Holt, 1965), pp. 16-17.
7. J.F. Frank, *The Beginnings of the English Newspaper 1620-1660* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 1961), p. 2.
8. Grant M. Hyde, "Forward," in *Survey of Journalism*, ed. by G.F. Mott (New York: Barnes & Noble, 1937), p. viii.
9. Carl H. Weaver, "A History of the International Communication Association," in *Communication Yearbook 1*. Ed. by Brent D. Ruben (New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977), pp. 607-609.
10. Harold D. Lasswell, "The Structure and Function of Communication in Society," in *Mass Communications*, edited by Wilbur Schramm (Urbana, IL: University of Illinois Press, 1960), p. 117.
11. Claude E. Shannon and Warren Weaver, *The Mathematical Theory of Communication* (Urbana, IL: University of Illinois Press, 1949) p. 3.
12. Ibid., p. 7.
13. Ibid., p. 68.
14. Wilbur Schramm, "How Communication Works," in *The Process and Effects of Mass Communication*, ed. by Wilbur Schramm (Urbana, IL: University of Illinois Press, 1954), pp. 3-4.
15. Ibid., p. 4.
16. Ibid., p. 9; Cf., also, Norbert Wiener, *The Human Use of Human Beings: Cybernetics and Society* (New York: Avon Books, 1967), pp. 47, 81, who advanced a similar view of feedback.
17. Elihu Katz and Paul F. Lazarsfeld, *Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communications* (New York: Free Press, 1956), p. 32.

18. Figures shown are for those books copyrighted during the years indicated and still in print as of 1978.
19. David K. Berlo, *The Process of Communication* (New York: Holt, 1960) pp. 23-28.
20. Ibid., p. 175.
21. Theodore M. Newcomb, *The Acquaintance Process* (New York: Holt, 1961) p. 17.
22. Frank E.X. Dance, "Toward a Theory of Human Communication," in *Human Communication Theory: Original Essays*, ed. by Frank E.X. Dance (New York: Holt, 1967), pp. 293-294.
23. Ibid., pp. 294-295.
24. Paul Watzlawick, Janet H. Beavin, and Don D. Jackson, *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes* (New York: Norton, 1967), pp. 48-51.
25. Ibid., pp. 51-54.
26. Everett M. Rogers and D. Lawrence Kincaid, *Communication Networks* (New York: Free Press, 1981), p. 65.
27. Ibid.
28. Cf. Thomas S. Kuhn, *The Structure of Scientific Revolutions*, 2nd ed. (Chicago: University of Chicago Press, 1970), pp. 1-42.
29. Ibid., pp. 52-65.

المراجع وبعض المصادر المقترحة:

- Aristotle. *Rhetoric*. Translated by W.R. Roberts. New York: Modern Library, 1954.
- Barnlund, Dean. *Interpersonal Communication*. Boston: Houghton Mifflin, 1968.
- Berlo, David K. *The Process of Communication*. New York: Holt, 1960.
- Bettinghaus, Erwin P. *Persuasive Communication*. New York: Holt, 1968.
- Bormann, E.G. *Theory and Research in the Communicative Arts*. New York: Holt, 1965.

- Bochner, Arthur P., and Dorothy Lenk Krueger, "Interpersonal Communication Theory and Research: An Overview," in *Communication Yearbook III*. Ed. by Dan Nimmo, (New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979), 197-212.
- Brown, W.R., and M.J. Schaefermeyer, "Progress in Communication as a Social Science," in *Communication Yearbook IV*. Ed. by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1980, 37-48.
- Budd, Richard W. "Perspectives on a Discipline: Review and Commentary." In *Communication Yearbook I*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 29-36.
- and Brent D. Ruben, Eds. *Approaches to Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Spartan-Hayden, 1972.
- Burke, Kenneth. *Language as Symbolic Action*. Berkeley, CA: University of California Press, 1968.
- Campbell, James H., and Hal W. Hepler. *Dimensions in Communication*. Belmont, CA: Wadsworth, 1965.
- Carroll, John B. *The Study of Language*. Cambridge, England: Cambridge University Press, 1953.
- Cherry, Colin. *On Human Communication*. New York: Science Editions, 1961.
- Chomsky, Noam. *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1965.
- . *Syntactic Structures*. The Hague, Netherlands: Mouton, 1957.
- Cochran, Barbara D. "The Evolution of Journalism." In *Survey of Journalism*. Ed. by G.F. Mott. New York: Barnes & Noble, 1937, 16-31.
- Dance, Frank E.X., Ed. *Human Communication Theory: Original Essays*. New York: Holt, 1967.
- . "Toward a Theory of Human Communication." In *Human Communication Theory: Original Essays*. Ed. by Frank E.X. Dance. New York: Holt, 1967, 228-309.
- DeFleur, Melvin. *Theories of Mass Communication*. New York: McKay, 1966.
- Dixon, P.D. *Rhetoric*. London: Methuen, 1971.
- Erikson, K.V., Ed. *Aristotle: The Classical Heritage of Rhetoric*. Metuchen, NJ: Scarecrow, 1974.

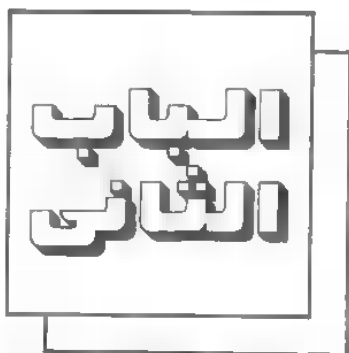
- Fabbro, Janet. "A History of the Idea of Communication." Unpublished paper. New Brunswick, NJ: Rutgers University, Department of Human Communication, 1979.
- Foley, Joseph M. "Mass Communication Theory and Research." In *Communication Yearbook III*. Ed. by Dan Nimmo, New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979, 263-270.
- Frank, J.F. *The Beginnings of the English Newspaper 1620-1660*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1961.
- Frings, Hubert, and Mable Frings. *Animal Communication*. New York: Wiley, 1964.
- Gavin, Joan. "A History and Analysis of the Field of Communication." Unpublished paper. New Brunswick, NJ: Rutgers University, Department of Human Communication, 1979.
- Hall, R.N., Ed. *Direction of Graduate Programs in the Speech Communication Arts and Sciences*. Ephrata, PA: Speech Communication Association.
- Hardt, Hanno. "Philosophy: An Approach to Human Communication." In *Approaches to Human Communication*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. New York: Spartan-Hayden, 1972, 290-312.
- Harper, Nancy L. *Human Communication Theory: History of a Paradigm*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- Hovland, Carl I., Irving Janis, and Harold Kelly. *Communication and Persuasion*. New Haven: Yale University Press, 1953.
- Hyde, Grant M. "Foreward." In *Survey of Journalism*. Ed. by G.F. Mott. New York: Barnes and Noble, 1937, vii-viii.
- Katz, Elihu. "The Two-Step Flow of Communication." In *Mass Communications*. Ed. by Wilbur Schramm. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1960, 346-365.
- , and Paul F. Lazarsfeld. *Personal Influence*. New York: Free Press, 1955.
- . *Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communications*. New York: Free Press, 1955.
- Kim, John Y. "Feedback and Human Communication: Toward a Reconceptualization." Unpublished Doctoral dissertation. University of Iowa, 1971.
- Klapper, Joseph. *The Effects of Mass Communication*. New York: Free Press, 1960.

- Kuhn, Thomas S. *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago: University of Chicago Press, 1970.
- Lasswell, Harold D. "The Structure and Function of Communication in Society." In *The Communication of Ideas*. Ed. by Bryson Lyman. Institute for Religion and Social Studies, 1948. Reprinted in *Mass Communications*. Ed. by Wilbur Schramm. Urbana IL: University of Illinois Press, 1960, 117-130.
- Larson, Charles U., and Thomas C. Wiegale. "Political Communication Theory and Research: An Overview." In *Communication Yearbook III*. Ed. by Dan Nimmo, New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979, 457-474.
- Lazarsfeld, Paul F., Bernard Berelson, and Hazel Gaudet. *The People's Choice*. New York: Columbia University Press, 1944.
- Lippman, Walter. *Public Opinion*. New York: Free Press, 1922.
- Littlejohn, Stephen W. *Theories of Human Communication*. Columbus, OH: Merrill, 1978.
- Manca, Luigi D. "Seven Notes on MacLean." *The Journal of Communication Inquiry*. (Spring 1976), 36-60.
- McCroskey, James. *An Introduction to Rhetorical Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1968.
- McLuhan, Marshall. *The Mechanical Bride*. New York: Vanguard, 1951.
- . *Understanding Media*. New York: McGraw-Hill, 1964.
- Miller, Gerald R. *Speech-Communication: A Behavioral Approach*. New York: Bobbs-Merrill, 1966.
- and Michael Burgoon. "Persuasion Research: Review and Commentary." In *Communication Yearbook 2*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1978, 29-47.
- Morris, W., and M. Morris. *Dictionary of Contemporary Usage*. New York: Harper, 1975.
- Mott, Frank Luther. *American Journalism—A History 1690-1960*. New York: Macmillan, 1962.
- Muskat, Lori. "Communication: Attempt Toward a History." Unpublished paper. New Brunswick, NJ: Rutgers University, Department of Human Communication, 1979.
- Newcomb, Theodore M. *The Acquaintance Process*. New York: Holt, 1961.
- Nimmo, Dan. "Political Communication Theory and Research: An Over-

- view." In *Communication Yearbook 1*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 441-452.
- Nordenstreng, Kaarle. "European Communication Theory: Review and Commentary." In *Communication Yearbook 1*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 73-78.
- Ogden, C.K., and I.A. Richards. *The Meaning of Meaning*. London: Kegan Paul, 1923.
- Redding, W. Charles. "Organization Communication Theory and Ideology: An Overview." In *Communication Yearbook III*. Ed. by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979, 309-342.
- Richetto, Gary M. "Organizational Communication Theory and Research: An Overview." In *Communication Yearbook 1*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 331-346.
- Rogers, Everett M., and D. Lawrence Kincaid. *Communication Networks*. New York: Free Press, 1981.
- Ruben, Brent D. "Intrapersonal, Interpersonal, and Mass Communication Processes in Individual and Multi-Person Systems." In *General System Theory and Human Communication*. Ed. by Brent D. Ruben and John Y. Kim. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 164-190.
- Ruesch, Jurgen, and Gregory Bateson. *Communication—The Social Matrix of Psychiatry*. New York: Norton, 1951.
- Saral, Tulsi B. "Intercultural Communication Theory and Research: An Overview of Challenges and Opportunities." In *Communication Yearbook III*. Ed. by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979, 395-406.
- Schramm, Wilbur. "The Beginnings of Communication Study in the United States." In *Communication Yearbook IV*. Ed. by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1980, 73-82.
- . "How Communication Works." In *The Process and Effects of Mass Communication*. Ed. by Wilbur Schramm. Urbana IL: University of Illinois Press, 1954, 3-26.
- . *The Science of Human Communication*. New York: Basic, 1963.

-
- . Ed. *The Process and Effects of Mass Communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1954.
- Shannon, Claude E., and Warren Weaver. *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1949.
- Skinner, B.F. *Verbal Behavior*. New York: Appleton-Century-Crofts, 1957.
- Smith, Alfred G. "Taxonomy of Communication: Review and Commentary." In *Communication Yearbook 1*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 79-88.
- . "The Discipline of Communication: 1966-1978-1990." Unpublished paper presented at the National Seminar, Universidad Iberoamericana, Mexico, 1978.
- , Ed. *Communication and Culture*. New York: Holt, 1966.
- Smith, David H. "Communication Research and the Idea of Process." *Speech Monographs*, 39 (1972), 175-182.
- Smith, Ronald L. "General Models of Communication." Paper presented at the Summer Conference of the National Society for the Study of Communication, 1962.
- Stewart, Charles J. "Historical Survey: Rhetorical Criticism in Twentieth Century America." In *Explorations in Rhetorical Criticism*. Ed. by Charles J. Stewart, Donovan J. Ochs and Gerald P. Mohrmann. University Park, PA: Pennsylvania State University Press, 1973, 1-31.
- , Donovan J. Ochs, and Gerald P. Mohrmann, Eds. *Explorations in Rhetorical Criticism*. University Park, PA: Pennsylvania State University Press, 1973.
- Subject Guide to Books in Print*, 1978-1979. New York: Bowker, 1978.
- Thayer, Lee. "Communication—*Sine Qua Non* of the Behavioral Sciences." In *Vistas in Science*. Ed. by D.L. Arm. Albuquerque, NM: University of New Mexico Press, 1968. Reprinted in *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 7-32.
- Thayer, Lee. *Communication: Theory and Research*. Springfield, IL: Thomas, 1967.
- Ed. *Communication: Concepts and Perspectives*. New York: Spartan, 1967.
- Ed. *Communication: Ethical and Moral Issues*. New York: Gordon and Breach, 1973.
-

- . *Communication and Communication Systems*. Homewood, IL: Irwin, 1968.
- . "On Theory-Building in Communication: Some Conceptual Problems." *Journal of Communication*, 13 (1963) 217-235.
- Watzlawick, Paul, Janet H. Beavin and Don D. Jackson. *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York: Norton, 1967.
- Weaver, Carl H. "A History of the International Communication Association." In *Communication Yearbook I*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 607-609.
- Westley, Bruce H., and Malcolm S. MacLean, Jr. "A Conceptual Model for Communication Research." *Audio-Visual Communication*, 3 (Winter, 1955), 4. Reprinted in *Journalism Quarterly*, 34 (1957), 31-38.
- Wheless, Lawrence R., and H. Thomas Hurt. "Instructional Communication Theory and Research: An Overview of Instructional Strategies and Instructional Communication Systems." In *Communication Yearbook III*. Dan Nimmo, Ed. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979, pp 525-542.
- Wiener, Norbert. *The Human Use of Human Beings: Cybernetics and Society*. Boston: Houghton Mifflin, 1950. Reprinted in 1967 by Avon Books, New York.
- . *Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1948.
- Wright, Charles R. *Mass Communication*. New York: Random House, 1959.
-



عملية الاتصال الإنساني



**الفصل
الرابع**

**الاتصال الإنساني :
استخدام الرموز**

ترجمة

د. عبدالسلام عبدالمنن النقشبندی

الاتصال الإنساني : استخدام الرموز

كما رأينا سابقاً، بالنسبة لأنظمة الإنسان والحيوان معاً، يشتمل الاتصال من أجل التكيف مع البيئة على ابتداع المعلومات واستقبالها ومعالجتها، ولكن علينا عدم إغفال وجه الاختلاف الذي يجعل من الإنسان نوعاً متميزاً عن الحيوان.

لقد جرت محاولات عدة لمعرفة الشيء الذي يجعل الإنسان متميزاً عن الكائنات الحية الأخرى^١، فلقد أشار بعض الكتاب إلى طبيعتنا الاجتماعية ودورها المتغلغل في الحياة الإنسانية، ومع ذلك نجد حيوانات كثيرة تعتمد في بقائها على غيرها من بنى جنسها. كما أشار البعض الآخر من العلماء إلى قدرتنا على الاتصال باعتباره عملاً متميزاً يفصلنا عن الحيوان، ولكن هنا أيضاً نجد أن إنتاج المعلومات والبيانات وإرسالها واستقبالها تعد شيئاً ضرورياً للحياة الاجتماعية لدى كثير من أنواع الحيوان، ونجد أيضاً أن الاتصال بشكل أو بآخر ضروري للتكيف والبقاء لكافة أنواع الحيوان. أما بالنسبة لقدرتنا على الاتصال بوصفنا بشراً فإننا نجد أن لدينا قدرة مميزة في هذا المجال : فالإنسان يملك المهارة لابتداع واستعمال الرموز واللغة الرمزية، هذه المهارة وما يترتب عليها ربما تكون أكبر عامل في إلقاء الضوء على الطبيعة المميزة للإنسان داخل مملكة الحيوان.

ولكن ما الذي نعنيه حينما نقول إن لدى الإنسان القدرة على ابتداع واستعمال اللغة الرمزية؟ «اللغة» بشكل عام هي «مجموعة من الحروف، أو العناصر، والقواعد التي تتحكم في تركيبها واستخدامها». وهناك أنواع مختلفة من اللغات، ولكن أكثرها شهرة هي اللغات المنطوقة والمكتوبة مثل : الإنجليزية، والفرنسية، والسواحيلية، أو

الألمانية.. وواضح أن لغات مثل شفرة «مورس Morse» ولغة «بريل Braille»، وشفرة مكونات الوراثة، ولغة «بيسك Basic»، ولغة «كوبول Cobol»، ولغة آلة الحاسب الآلى، تعد أقل شهرة.

وحين نستخدم أى لغة، فإن المعلومات توضع على شكل رموز وتنقل من نقطة إلى أخرى عبر واحدة أو أكثر من طرق الاتصال، فاللغة المنطوقة وغيرها من اللغات التى توضع لها رموز صوتية تستخدم فيها الصيغة السمعية. أما اللغة المكتوبة وغيرها من اللغات التى تستخدم الضوء فإنها تستخدم القنوات البصرية.

إن «الرموز» بيانات على هيئة أشكال، وحروف وكلمات وأشياء وأفعال — تمثل شيئاً بالإضافة لنفسها. ونحن بوصفنا بشراً لدينا القدرة على ابتداء الرموز، ومعانيها، واستجاباتنا لها. فكلمة «كلب» ليس لها أى معنى أو مدلول بحد ذاتها، فهى بكل بساطة عبارة عن شكل معبر من أشكال الموجات الصوتية التى تأتى نتيجة للتحكم فى الحبال الصوتية، والشفتين واللسان، والفم، أو هى شكل من الحبر على الورق فى حالة اللغة المكتوبة. صفات الكلمات وأصوات ألفاظها المنطوقة تحتوى على شفرة رمزية، تفيد من كانت لديهم القدرة على حل هذه الشفرة فقط. فكلمة «كلب» اعتبارية عشوائية بمعنى أنه ليس لحروفها علاقة بالحيوان الذى تشير إليه إلا تلك التى اخترعناها، ووافقنا عليها وتعلمناها، وقبلناها من خلال استعمالنا لها. إن أى كلمة أخرى يمكن أن تقوم مقام هذه الكلمة.

ومع أن الحروف والكلمات هى أكثر العناصر وضوحاً فى لغتنا الرمزية، فإن هناك رمزاً أخرى مهمة فى حياة الإنسان. فعلى سبيل المثال، نور أحمر مضاء فى إشارة المرور عند زاوية تقاطع الطرق رمز — هذا الرمز يعنى «قف»، وفى الواقع أن الضوء الأحمر فى حد ذاته لا يعنى شيئاً ولكن المعنى يأتى من خلال الاستخدام والتعود، وفى حالة الضوء الأحمر من خلال تطبيق قوانين المرور يقف الناس لأنهم تعودوا على ترجمة هذا الرمز بهذا المعنى.

ألف باء الإنجليزية	شفرة مورس	لغة الصم «يدوية»	بريل	لغة إس سي آي
--------------------	-----------	------------------	------	--------------

A	--			...
B	----			...
C	----			...
D	---			...
E
F	----			...
G	---			...
H	----			...
I	--			...
J	----			...
K	---			...

ألف باء الإنجليزية	شفرة مورس	لغة الصم «يدوية»	بريل	لغة إس سي آي
--------------------	-----------	------------------	------	--------------

L	----			...
M	--			...
N	--.			...
O	---			...
P	----			...
Q	----			...
R	---			...
S
T	-			...
U	--.			...
V	----			...

(شكل ٤ - ١/أ)

ألف باء الإنجليزية	شفرة مورس	لغة الصم «يدوية»	بريل	إيه إس سي آى آى
--------------------	-----------	------------------	------	-----------------

ألف باء الإنجليزية	شفرة مورس	لغة الصم «يدوية»	بريل	إيه إس سي آى آى
--------------------	-----------	------------------	------	-----------------

W	١٤	••••	
X	١٥	••••	
Y	١٦	••••	
Z	١٧	••••	
1		•	
2		••	
3		•••	

4		••	
5		••	
6		••	
7			
8		••	
9		••	
0		••	

(شكل ٤ - ١ «أ + ب»)

إن الأبجدية الإنجليزية وشفرة مورس ، ولغة الإشارة ، ولغة بريل ، والشفرة القياسية الأمريكية لتبادل المعلومات والتي يرمز لها بالحروف (ASCII) ، ولغة الحاسب الآلى - تمثل جميعها لغات شائعة . كل واحدة من هذه اللغات طورت لمقابلة مجموعة متخصصة من الاحتياجات البشرية . تختلف كل لغة عن الأخرى في بنائها ، ولكن فيما يتعلق بالاستعمالات الأساسية فإن هناك كثيراً من الصفات المشتركة . تتكون كل لغة من عدد من الرموز ، وهذه الرموز لها معاني تم الاتفاق عليها بطريقة عشوائية بحيث تخدم التقليد الاجتماعى ، وهذه الرموز تفيد في إرسال الرسالة واستقبالها فقط حينما يكون المغزى متفقاً عليه من قبل الأشخاص الذين يريدون استعمالها .

رموز وصفية

رموز حسن الطالع

	طائر الرعد الخرافي	طالع السعادة		خيمة هندية	بيت مؤقت
	رمز الشمس	السعادة		بيت	بيت دائم
	أسهم متقاطعة	الصداقة		أنشطة	أسر
	سهم	الحماية		ريش	زعيم
	سهم	الوقاية من الشر		حصان	رحلة
	سهم مكسور	السلام		سرج حصان	رحلة
	أثر طائر الرعد	فرص سعيدة		تقاطع طرق	—
	أثر الدب	حسن الطالع		غطاء رأس	رقص ديني
	أثر الغزال	صيد وفير		مكان محصور	رقص ديني
	سور	حماية حسن الحظ		أيام وليال	الوقت — الزمن
	سحابة مطرة	فرص جيدة		شجر صبار	علامة الصحراء
	قطرة المطر	حظ حسن		وحش	علامة الصحراء
	مطر	محصول جيد		فراشة	الخلود
	ورقة شجر	ثروة		مياه جارية	حياة دائمة
	جبل	وفرة وغزارة		نجوم الصباح	إرشاد
	سلسلة جبلية	وفرة		بيت مياه	نبح في كهف

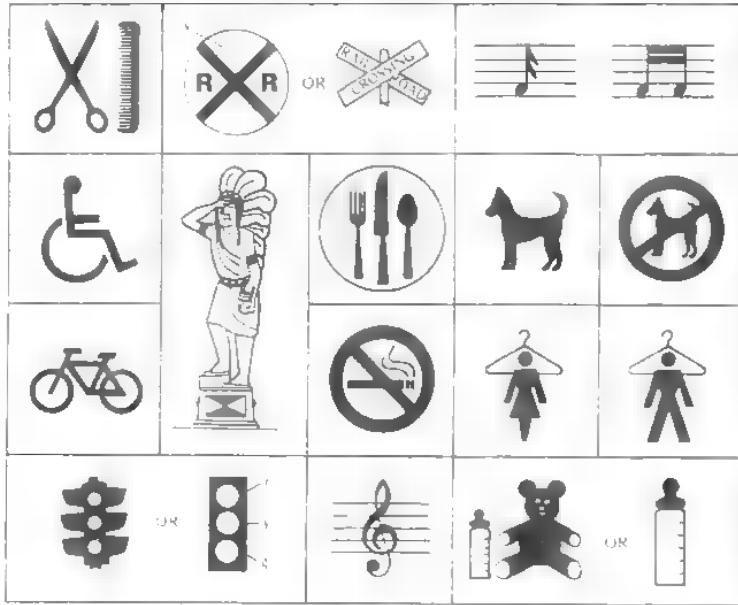
صفات خاصة

	رأس السهم	انتباه
	عين الجماموس الوحشي	انتباه
	عين طبيب القبيلة	حكمة
	البدائي ثعبان	حكمة
	أشعة الشمس	ثبات
	فك الحية	قوة
	طائر	خلق الهال
	حلية هندية	جمال — حب
	زهرة القرع	خصوبة
	سهم سريع كالبرق	سرعة

(شكل ٤ - ٢)

يمكن الافتراض أن هذه الرموز تعود أصولها إلى الكتابة بالصور عند الهنود الحمر قديماً. وبعض هذه الرموز ما يزال مستخدماً في الاحتفالات وبعضها الآخر يستخدم — غالباً — لقيمتها الزخرفية.

وتعتبر القطعة المستطيلة من القماش، التي يوجد بها ثلاث عشرة تقليمة حمراء وبيضاء، وخمسون نجمة بيضاء على أرضية زرقاء في الجزء العلوي (العلم الأمريكي) — تعتبر هي الأخرى رمزاً. هذا الرمز يستدعى في بعض الأحيان أن يقف الناس تحية أو يضعوا أيديهم اليمنى فوق قلوبهم، وفي أحيان أخرى نجد أن هؤلاء الناس يقودون سياراتهم أو يمشون بجانب هذا الرمز دون أن يعيروه انتباهاً.



(شكل ٤ - ٣)

نحن البشر محاطون ببحر من الرموز، حيث إن فهم هذه الرموز ضروري للقيام بأشياء يسيرة كالسفر من مكان لآخر، أو تسويق السلع الاستهلاكية، أو التمتع بهواية مفضلة.

وفى كل حالة من الحالات السابقة، تعتمد استجابة الناس للرمز على المدلول الذى تعلم الناس أن يلصقوه به والظروف التى يصادفونه فيها، و يعد النظام النقدى مثلاً تقليدياً للغة الرمزية، وإن غاب عنا ذلك أحياناً، إذ قلما نفكر فى عملية الاتصال التى تحدث حينما ندخل متجرأ — ونختار شيئاً سعره ١٥ دولارأ، ثم نذهب إلى الصندوق وندفع بيدنا ورقة نقدية من فئة عشرة دولارات وأخرى من فئة خمسة دولارات، ثم نغادر المتجر وعبارات «الشكر» تصبحنا ومعنا ما تم شراؤه. هذا التبادل الذى تقوم فيه اللغة الرمزية بدور رئيسى هو حقاً حدث اتصالى بكل معنى الكلمة، فحينما نعطى أمين الصندوق ورقة نقدية من فئة عشرة دولارات وأخرى من فئة خمسة دولارات، فنحن فى الواقع ندفع له بورقتين، وهاتان الورقتان ليست لهما أى قيمة فى ذاتهما عدا قيمة الورق وجبر الطباعة، هاتان القطعتان هما بمثابة رموز. وهذه الرموز «تعمل» بهذا الشكل لأننا نؤمن بها، ولأن هذه الرموز لها قيمة إعلامية مشتركة، فصاحب المتجر يتقاضى القطع الورقية مقابل بضائع أو خدمات لأنه يعتقد أن باقى الزبائن سيقبلونها أيضاً بالمقابل، كما أننا نعلم أن هذه النقود سوف يتم إيداعها فى البنك فى نهاية يوم العمل. ويفترض هؤلاء الناس أيضاً أن هذه الرموز ستحتفظ بقيمتها بحيث يمكن استعمالها فيما بعد خلال أسبوع أو شهر أو سنة.

ويقوم هذا النظام بدوره — وبفائدة — لأن الناس يؤمنون أن الرموز المالية لها قيمة، وبشكل عام يوافقون على المعنى الرمزى للقطع النقدية والورقية، بالإضافة إلى أن لديهم الثقة الكافية فى استقرار الحكومة التى «تقف وراء» هذا الرمز.

الاتصال عند الحيوان والإنسان :

تختلف أصول اللغات المستخدمة من قبل الحيوانات ووظائفها اختلافاً هائلاً عن تلك المستخدمة من قبل الإنسان، فالطيور تولد وهى تعرف كيف تبني العش

الضرورى للتزاوج والبقاء ، وتعليمات هذه الأنشطة محفورة على صبغيات خلية البيضة المخصبة التى نمت منها^٢. كما ترث الفراشات المضيفة القدرة على استقبال وإرسال الرسائل المضيفة من الإناث والذكور أثناء موسم التزاوج ، ومن المعلوم أن النحل يولد وهو مبرمج بالمعلومات اللازمة لابتداء وترجمة الرقص الهزاز. وكما يقول «رابابورت Rappaport» فى هذا المجال :

«يتكيف كل حيوان مع طريقة معينة فى الحياة فى بيئة محددة بعض الشيء. هذا التكيف فى غير الإنسان يحدث نتيجة التركيب الداخلى وبقاء الأصلح — فالحيوان المفترس لديه أسنان وغالب تلائم حياته بوصفه حيواناً مفترساً ، وآكل الأعشاب يستطيع أن يعيش على الحشائش لأنه يستطيع أن يهضم المادة السلولوزية التى لا يهضمها آكل اللحوم.. كما أن السمك يتمتع بشكل انسيابى ، والطيور لها عظام خفيفة وعضلات قوية فى أطرافها الأمامية مما يساعدها على الطيران»^٣.

يولد بنو البشر بإمكانيات أقل كفاءة، إذ ينقصهم الاستعداد الطبيعى الضرورى لبقاء حيوانات أقل تعقيداً فى التركيب البيولوجى .

«يستطيع الإنسان أن يعمل بعض ما يستطيعه معظم الحيوانات ، ولكنه لا يحقق ذلك بكفاءة عالية ، فهو يستطيع أن يجرى ولكن ليس بسرعة الغزال أو الفهد ، و يستطيع أن يتسلق لكن تنقصه مهارة القرد أو السنجاب ، و يستطيع أن يسبح لكنه لا يجارى الفقمة فى ذلك ، و يستطيع أن يأكل اللحم ولكنه لا يملك أسناناً قادرة على تمزيق اللحوم كأسنان النمر. وأظافر الإنسان ليس لها — فى الواقع — قيمة فى المجالات التى تستعمل من أجلها المخالب ، وما أن جلد الإنسان عمار تقريباً فهو لا يستطيع أن يعيش إلا فى المناطق الاستوائية إذا لم يلبس شيئاً»^٤.

إن الإنسان يعد من أقل المخلوقات قدرة وفق المقاييس البيولوجية وحدها ، فالإنسان لا تنقصه القدرات والمهارات الجسمانية المميزة للحيوانات الأخرى فحسب

بل إنه أقل فعالية في مجال الاتصال كذلك . فالأصل الإنساني يعتمد على اللغة الرمزية ، وفي هذه الحالة فإن الرموز ومعانيها — لكي تكون مفيدة في إرسال واستقبال المعلومات — ينبغي أن توضع في صيغة شفرة يجب أن تصاغ وأن يوافق عليها من قبل الآخرين . ولكي يتفق على الرموز ومعانيها فإنه يجب أن نتعلمها ونعلمها للآخرين ، وللوصول لهذا الهدف فإن كثيراً من الموارد يجب أن تستغل في التنشئة الاجتماعية والتعليم . وبعد كل هذا المجهود فإننا لم نتجع بعد في تعليم أنفسنا بعض الأنظمة الرمزية الأساسية كالرياضيات واللغة إلا بقدر متواضع .

صفات الاتصال الإنساني :

لكن مع كل نواحي القصور السابق ذكرها ، عاش النوع الإنساني على الأرض مدة طويلة مقارنة بغالبية الحيوانات الأخرى . فبالنسبة للطيور ، على سبيل المثال ، يقارب معدل بقاء النوع من ظهوره حتى زواله ٤٠٠٠ سنة ، والمعدل بالنسبة للثدييات هو ٢٠٠٠ سنة . وقد عاش الإنسان مقارنة بهذه الأرقام ما لا يقل عن ٥٠٠٠ سنة ، وربما مليون سنة* . وعلى الرغم من نواحي قصورنا فإن قدرتنا البشرية على استعمال الرموز منحت النوع الإنساني ميزات خاصة تساعد على تفسير السبب في بقائنا .

الدوام وقابلية النقل :

ربما كانت أهم هذه الميزات هي فرصة الدوام للغة الرمزية التي يستخدمها البشر ، لأن الإشارات المرئية ، والحسية ، والشمية ، والذوقية ، والسمعية — لها طبيعة عابرة بالنسبة لعظم الحيوانات ، وقد تصلح الإشارات في شكل صوت أو إيماءة ، أو لمسة ، أو إحساس ، أو شمس ، ليتم اتصال فعال بين الحيوانات وبعضها من جهة وبينها وبين البيئة من جهة أخرى .

ولكن كلاً من هذه الأحاسيس لا يدوم طويلاً، وحينما تستنفد البيانات أغراضها الأساسية فإنه لا يبقى لها أى أثر. وفي معظم الحالات، فإن حيوانات كهذه يجب أن تكون في مجال الرؤية أو السمع حتى يتمكن بعضها من الاستجابة لرسائل بعض. ولا تدوم الآثار الشمية التي تستخدم تقليدياً في تحديد المكان أو في المساعدة على اقتفاء الأثر مدة طويلة.

وفي هذا المجال، فإن البشر لديهم قدرة أكبر من الكائنات الحية الأخرى، ولعل السبب في هذا يعود إلى أن الاتصال البشرى يعتمد على الرموز، والرموز تمثل شيئاً آخر إلى جانب كونها رموزاً، إذ يمكن أن يكون لها دوام ومغزى مستقلان عن الموقف الذي استخدمت فيه أصلاً، لأن المعلومات التي وردت في خطاب لصديق، أو في كتاب، أو قصيدة، أو معادلة علمية، وكذلك الخرائط الهندسية لمبنى، أو إشارات الطرق، أو وصفة الأكل — كلها ليست عابرة بطبيعتها. ويمكن لهذه الأشياء جميعاً أن تبقى وتستخدم إلى ما لا نهاية، لأن مدة بقاء هذه الأشياء تحدد في الواقع بقدرتنا البشرية على حفظ المواد الطبيعية التي سجلت عليها في الأساس. ويمكن إطالة حياة الرموز إلى ما لا نهاية، وذلك باستخدام إحدى الطرق التالية :

النسخ الآلى — التخزين بواسطة الحاسب الآلى — التسجيلات البصرية والسمعية — تصغير الوثائق والصفحات بواسطة الأفلام الفوتوغرافية، والتسجيل على اسطوانة فيديو، إذ أننا نقوم بتسجيل هذه المعلومات على مواد قابلة للبقاء لمدة طويلة. إن التباين بين الوميض الفوري الذي تحدثه الذبابة النارية للرفيق المحتمل، وبقاء المعرفة الإنسانية منتقلة خلال أجيال عديدة، يعد شيئاً عظيماً قاهراً.

إن طبيعة الرموز الدائمة تمكننا من زيادة تجاربنا بطريقة تراكمية ونقل كميات كبيرة من المعلومات من جيل لآخر، وهذا يمكّن البشر من تجاوز الحدود الزمنية باستغلال معارف الماضي، كاستغلالنا لمعارف الحاضر، ويمكننا من أن نبتدع رسائل اليوم لتكون جزءاً من الخلفية الثقافية لأجيال المستقبل.

ولدى البشر أيضاً قدرة عالية على تجاوز حدود المكان، فالأشياء أو الأشخاص الذين تشير إليهم رموز معينة لا ينبغي أن يكونوا حاضرين في موقف الاتصال حتى يصبح الرمز مفيداً في تبادل المعلومات. وباستعمال إحدى التقنيات المتعددة للاتصال، فإن المعلومات الشفرية يمكن إعدادها في موقع جغرافي واحد لإرسالها لأشخاص على بعد آلاف الأميال. وهكذا فإن مكالمات تلفونية لصديق، أو أغنية شعبية سُجلت من قبل فنان بريطاني، أو مقالة في مجلة، أو برنامجاً يبث عبر شبكة تلفزيونية — كل هذه الرسائل لها دلالاتها بالنسبة لمشاهديها، مع أن مصدر الإنتاج وهدفه قد تفصلهما آلاف الأميال.

البيئة المادية والرمزية :

يتميز الاتصال الإنساني بصفة ثانية تجعله مختلفاً عن الاتصال الحيواني، وهي درجة التعقيد نسبياً في محيطنا الإنساني. يعتمد بقاؤنا على قدرتنا على التكيف بنجاح مع بيئتنا مثل باقي الحيوانات، فنحن نعيش مع بقية الكائنات في عالم مكون من عناصر مادية نشطة، مثل : الأرض، والأشجار، والمحيطات، والعواصف الرعدية، والزلازل.. وهكذا دواليك. إننا نحن البشر يجب علينا أن نكيف أنفسنا مع البيئة الرمزية إلى حد أبعد بكثير من باقي الكائنات الحية، وبسبب طبيعة الرموز التي تتصف بالدوام والتداول، فإن البيئة ملأى بالبيانات الشفرية التي يجب أن نتكيف معها حتى نمارس حياتنا بفعالية. كل هذا يتيح لنا الكثير من الفرص، كما يفرض علينا بعض المشكلات.

نحن نستخدم اليوم حوالى مائة لغة أو أكثر، كما أن هناك حوالى خمسمائة لغة ولهجة لها أهميتها الإقليمية. وعلى الرغم من أن معظم اللغات البشرية تحتوي على أقل من مائة صوت مميز، فإن هذه يمكن جمعها بطرق شتى لا نهاية لها بحيث يمكن أن تكون مفهومة من قبل أشخاص تعلموا معاني المفردات والقواعد النحوية لربطها، بحيث

تكون جملاً مفيدة^٦. وبالإضافة إلى هذه اللغات، فإن هناك أكثر من عشرين ألفاً من الرموز الصورية والرقمية، كما يذكر أحد المصادر^٧. كل هذه الرموز مجتمعة يمكن أن تنتج مجموعات لا حصر لها من الرسائل الشفوية حول الاتصال، والسيارات، والحب، والسلوك الإنساني، والثقة، وما إلى ذلك من الرسائل.

والى جانب الحروف، والكلمات، والجمل، والفقرات، والرسوم الإيضاحية، والإيماءات، والأرقام — فإنه يوجد خضم من الإبداعات الإنسانية التي يمكن أن يكون لها مغزى رمزي بالنسبة لنا، منها: الطعام الذي نأكله، والمباني التي نعيش ونعمل فيها، والأماكن التي نلعب فيها، والملابس التي نرتديها، والسيارات التي نقودها. ويعطينا «لي ثاير Lee Thayer» وصفاً ممتازاً لهذا العالم الرمزي، الذي يطلق عليه «البيئة الاتصالية»: «

«إن ما يعد فعلاً صفة مميزة للاتصال الإنساني، هو ذكاء وحكمة ورقى (الإنسان)، وهى التى جعلت من الممكن ظهور وتطور بيئة صالحة لعملية الاتصال، وهذا يعنى بيئة أو واقعاً يشمل أى شئ يمكن التحدث عنه. وأى شئ يمكن التحدث عنه هو واقع ينبغي أن نتواءم وأن نتعامل معه بالطريقة نفسها التى يتم التعامل بها مع الواقع الخاضع للاختبار الحسى (البيئة المادية). أو بمعنى آخر، فإن موقع الإنسان على سلم الرقى النوعى وقدراته العقلية و الحيوية (البيولوجية) ساعدا على ظهور وتطور بيئة اتصالية لها مغزى كبير بالنسبة للإنسان، تفوق البيئة المادية بالنسبة للحيوانات الدنيا»^٨.

المعنى :

هناك صفة ثالثة للاتصال الإنسانى تميزنا عن باقى الحيوانات، وهى قدرتنا النسبية على اختراع واستيعاب معانى الأشياء والأماكن، والناس الذين يحيطون بنا فى بيئتنا الرمزية.

نحن نولد، مثل الكائنات الأخرى، بميول معينة للاستجابة للرسائل، أو بأفعال انعكاسية تؤدي دوراً مهماً في حياتنا منذ ولادتنا. فلمس حلمة الثدي لقم طفل حديث الولادة، على سبيل المثال، هو مثير لمسي ينبه استجابة الرضاعة التي تعد ضرورية للغذاء، وبالتالي، البقاء. ويحدث الشيء نفسه حينما نضع فجأة أصبعاً على موقد ساخن، فإن إشارة ترسل إلى الدماغ وفي لحظة نسحب هذه اليد بعيداً ونحن متألون. استجابات كهذه تكون تلقائية ولا تدخل فيها الرمزية، ويمكن أن نسميها «حوادث اتصال من الدرجة الأولى».

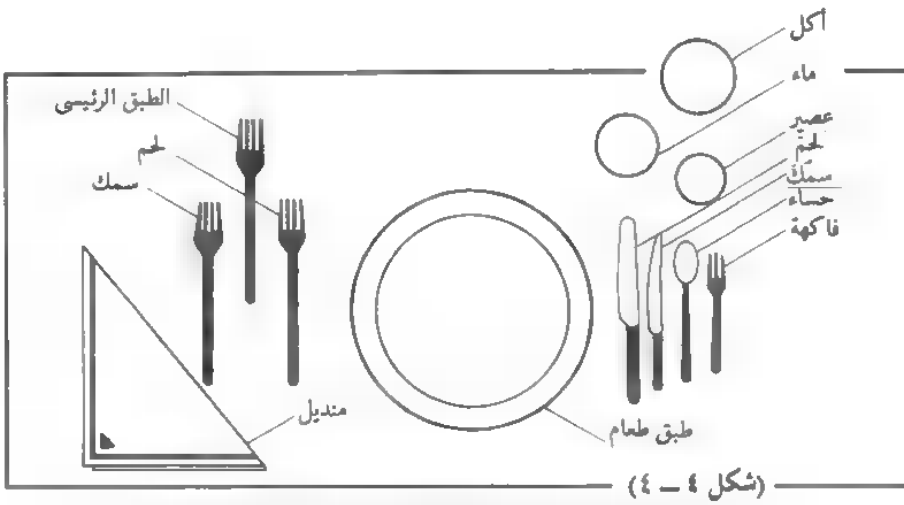
وعلى كل حال فإن هذه الأفعال اللاإرادية، والتجارب اللارمزية، بالنسبة لنا معشر البشر، لا تمثل إلا نسبة صغيرة من أنشطتنا الاتصالية. فمعظم تجاربنا تتعلق برموز ومعاني، وهذا هو الحال غالباً في كثير من أساسيات مواقف استجاباتنا للبيانات. ففي حالة وضع أصبع على الموقد، على سبيل المثال، فإنه حالما نبدأ في التفكير في تجربة الحرق، نحاول أن نفهم أسباب الألم، أو نفكر في طرق العلاج المختلفة، نربط الألم بأحاسيس أخرى من تجاربنا السابقة، أو نتكلم عن هذا الحدث مع أشخاص آخرين — فإننا نمارس حينئذ «حدثاً اتصالياً من الدرجة الثانية». ويعتبر هذا حدثاً من الدرجة الثانية، لأننا لا نتعامل مع البيئة المادية مباشرة، لكن — على وجه الدقة — مع رموز حلت محلها، وتفسيرات هذه الرموز ممثلة في أفكارنا، ومشاعرنا، وذكرياتنا.

إننا لا نستطيع أن نتعامل مع عالمنا المادى بمعزل عن الرموز التي تعلمنا أن نقرنها بتجاربنا، ونتيجةً لذلك فإن معظم وقائع الاتصال الإنساني هي من الدرجة الثانية في طبيعتها. ربما كانت استجابتنا مباشرة لدوافع غريزية مختلفة الأنواع، ولكن حالما نحاول أن نصف هذه التجارب لأنفسنا أو لآخرين فإننا نرجع إلى عالم الرموز. وحتى في أقل الأنشطة، كسباق مثلاً، فإن هذا الاستثناء والتعقيد يظهران جليتين^١. فحينما يسمع العداء صوت المسدس الذي يشير إلى بدء السباق، فإن

استجابته الأولى لهذا المثير الصوتى تطابق استجابة الغزال، إذ تزداد سرعة دقات القلب، وعندما تزداد سرعة الجرى زيادة كبيرة يضخ القلب كميات من الدم أكثر بخمس مرات من تلك الكمية التى يضخها عادة، ومعظم هذا الدم تحتاج إليه العضلات. هناك أيضاً حاجة إلى عشرين جالوناً من الهواء فى الدقيقة، لمد الدم بالأكسجين اللازم لذلك. إن معظم الطاقة التى تحتاج إليها العضلات، بالنسبة للعداء والغزال على السواء، تستنفد كحرارة. وبما أن عملية الاحتراق الكيميائى التى تؤذيها العضلات بسرعة كبيرة لا تسمح بإتمامها، فإن الفضلات الناتجة تبقى فى الدم، وهذا ما يسبب الإرهاق الذى يمكن القضاء عليه حالما تتوافر كميات جديدة من الأكسجين للدم.

وفى كل هذه النواحي فإن سلوك العداء يماثل سلوك الغزال، لأن كلا المخلوقين يعمل بطريقة عادية تلقائية بوصفه حيواناً فى حالة فرار. ولكن النقطة المهمة هى أن العداء — فى مثل هذه الحالة — لا يكون فى حالة فرار. وإذا كان سلوك الغزال حدثاً اتصالياً من الدرجة الأولى، موجهاً بدافع غريزى بحث فإن تصرف العداء ليس كذلك. إن الغزال يتصرف نتيجة استجابة لخوف طاع لا قبل له بالتحكم فيه، بينما تكون استجابة العداء نتيجة معنى رمزى لديه للموقف نفسه والمعلومات التى يستنتجها من البيانات المكونة لهذا الموقف. إن سلوك العداء متعمد له دافع ذاتى، توجهه رغبة العداء وإرادته.

نحن كبشر لا نملك المقدرة على خلق الأحداث فحسب، بل نملك كذلك القدرة على جعل هذه الأحداث ذات مغزى ومعنى بالنسبة لنا. فنحن نستطيع اختراع وتنظيم المسابقات، والتخطيط والترتيب للمشاركة فيها، والتطوع بتوجيه أفعالنا خلال هذا النشاط، ونحس بالفخر والرضا حين نتسلم قلادة أو تذكاراً لفوز، وفيما بعد نتأمل هذه التجربة. نفعل كل هذا بسبب قدرتنا على اختراع وإعطاء معنى ومغزى للبيانات التى تحيط بنا وبأنشطتنا.



ماذا نأكل؟ أى الأواني نستعمل؟ ما ترتيب هذا وذاك؟ أين يضع الشخص يديه في حالة عدم استخدامهما في الأكل؟ وكيف تبدى رضانا عن الطعام؟ كل هذه أمور توضح الفرق بين الاتصال الرمزي الإنسانى واتصال الحيوانات الأخرى. فالإنسان يبذلون مجهوداً كبيراً لاختراع وتعميم السلوك الرمزي حتى بالنسبة لأنشطة حيوية (بيولوجية) أولية كالأكل. ويعتمد تقبل الفرد من قبل الجماعة التي تعلمت هذه الأنماط الرمزية وبمارستها على مدى معرفته بهذه الحقائق الرمزية ومدى قدرته على استخدامها بسهولة ويسر. ومن المهارات التي يعتبرها الآخرون مؤشرات تدل على حسن التربية والتقدم والذوق السليم ألا تطلب ماصة لتشرب بها في مطعم غال، وأن تدرك أن من العادات السيئة أن تستند بمرفقك على مائدة الطعام، وعليك ألا تستخدم أدوات المائدة إلا فيما خصصت من أجله، وأن تتمكن من استخدام العيدان الصينية في الأكل مع الجماعة بطريقة طبيعية هادئة دون تردد أو ارتباك.

إن البشر يختلفون عن الحيوانات الأخرى، حتى عند اختيارهم لما يأكلون وكيف يأكلون وأين يعيشون، وكيف يختارون رفيقاتهم — ذلك أنهم لا يخضعون في هذا لمجرد برمجة بيولوجية أو وراثية. فبينما يتطلع كثير من سكان أمريكا الشمالية بحماس كبير إلى شريحة مشوية من اللحم البقري، فإن أحد أفراد الطائفة الهندوسية ربما يفضل الموت جوعاً على أن يقدم على أكل لحم البقرة المقدسة. وعلى نحو يشبه ذلك، فإن اختيارنا الأكل بأصابعنا أو بشوكة وسكين أو عود، أو الأكل باليد اليسرى كما هو مقبول في كثير من البلدان، أو باليد اليمنى فقط وهو ضرورة لازمة في البلاد ذات الثقافة

العربية، وفيما إذا كنا نعتبر النمل أو الحبار من الأطعمة الشهية أو المقرزة — كل هذا يعتمد على المعاني الرمزية التي طورناها باعتبارنا بشراً، والناس، والظروف.

هذا التباين بين الإنسان والحيوان يظهر جلياً أيضاً في مسائل التزاوج والتودد. إنه يظهر فيما إذا كان الأشخاص الذين سيتزاوجون سيعيشون مع بعض بكل يسر، أو فيما إذا كانوا سيتزوجون في احتفال ديني أو قانوني، أو فيما إذا كان كل شخص له الحرية في اختيار شريك حياته، أم أن الوالدين هما اللذان يقرران ذلك، وأين، وكيف، ومتى يتم التزاوج — كل هذه أمور تعتمد على معان تعلم الناس أن يقرنوها بظروف واجهوها أكثر مما تعتمد على استجابات داخلية أو عامة من الدرجة الأولى.

إن الكلمات، والأعلام، وممارسات التودد، والقوانين، والرموز المالية، وعادات الأكل، وكثيراً من الممارسات التقليدية التي لها أهميتها في علاقتنا، ومجموعتنا وتنظيماتنا، ومجتمعاتنا — قد أرسى أصولها أفراد يبتدعون ويستجيبون لهذه البيانات. من خلال الاتصال الإنساني تصبح رموزنا ومعانيها الفردية مشتركة وتقليدية — أي متبادلة بين الأفراد. ومع دوام الاستعمال، فإن هذه الرموز والمعاني التي نلصقها بها تأخذ طابعاً موضوعياً، وتصبح في الواقع جزءاً من البيئة التي يجب أن نتكيف معها. ولا شك أن ابتداء استعمال هذه الرموز المتبادلة بين الأفراد هما أكثر النواحي أهمية وإثارة فيما يتعلق بالاتصال البشري. والفنان «بن شاهن BEN SHAHN» يوضح هذه النقطة ببلاغة جيدة، فيقول :

«إن الأشياء التي شكلت الجماعة الإنسانية هي : ذلك التصور الذهني المشترك بيننا، وشخصيات الروايات والمسرحيات، والنشآت المعمارية الضخمة، والانطباعات المصورة المعقدة ومعانيها، والمفاهيم الرمزية، والمبادئ والأفكار الفلسفية والدينية العظيمة.. إن أحداث الواقع العرضية تبقى دون قيمة أو مفهوم مشترك حتى تتم عملية وضع رموز لها وإعادة تشكيلها بتخصيص قيم لها»^{١٠}.



(شكل ٤ - ٥)

بالإضافة إلى أن الأيدي تؤدي أعمالاً آلية متعددة، فإنها تقوم بأداء وظائف رمزية هامة كذلك. فعلى سبيل المثال نحن نرفع اليد اليمنى تحية للعلم، وهي أيضاً التي نرحب بها بمعارف جدد ونحيي بها معارف قدماء، ونختتم بها توقيعات العقود، ونتملك الأشياء ونستحوذ عليها، ونقدم المساعدة. وإذا كانت اليد اليمنى ترمز للقوة والشرف والإباء والكرامة والنظافة، فإن اليد اليسرى ترمز لصفات عكس هذه. فعلى سبيل المثال، يستخدم العرب اليد اليمنى للأكل فقط، بينما تختص اليد اليسرى بأعمال المرحاض. وتمنع السيدات، بين بعض القبائل في النيجر، من استعمال اليد اليسرى في تحضير الأكل، مفترضين أن اليد اليسرى هي أداة للسحر ووسيلة للأرواح الشريرة. ويتمك كثير من سكان ساحل غينيا باعتقادهم أنه في حالة شرب مشروب في منزل أحد السكان المحليين فإنه يجب ملاحظة مضيفهم عن قرب، لأنه حتى لو تم أكل التماس بين يده اليسرى والمشروب فإن النتيجة ستكون تسميم هذا المشروب. ويبدل كثير من أبناء حضارات مختلفة مجهوداً كبيراً حتى ينتموا عند صغارهم أفضلية استعمال أيديهم اليمنى بدلاً من اليسرى. ففي جزر الهند الهولندية، على سبيل المثال، يقوم الأهل بربط الأذرع اليسرى لأطفالهم بغية عدم استعمالها. وما لاشك فيه أن هذا أسلوب تعليمي فعال - ومن المحتمل أن يكون تفضيل اليد اليمنى على اليد اليسرى انعكاساً رقيقاً لواقع رمزي أصبح مصاحباً لكل يد على مر السنين.

SOURCE: R. Hertz, "THE HANDS" in *Rules and Meanings*, Mary Douglas, ed., (New York: Penguin), 1973, pp. 118-124.

إن تقنية الاتصال وعملية الاتصال الجماهيرى تنهضان بدور هام فى ابتداع الرمز وعملية تبادلها بين الأفراد . يتبدع البشر محتوى برامج الإعلام، وهذه البرامج تعكس بدورها المعانى الرمزية لمبتدعيها، وحين تبتدع هذه البرامج وتثبت فإنها تأخذ تكويناً خاصاً بها — تكويناً جديداً يتعلق بالنوعية الموضوعية، ومن ثم فهى تواجه كلاً من المبدع والمشاهد أو القارئ كشيء جديد وواقعى أكثر من كونها امتداداً لتصورات منتجها ليس إلا . تقدم لنا وسائل الإعلام الجماهيرية صوراً ذهنية لأساليب عديدة من الحياة والمهن، وظائف الجنسين، مقاييس الزواج، عادات الأكل، الممارسات الدينية، وهكذا دواليك . وتعكس هذه الصور الواقع كما تمت رؤيته بواسطة مبتدعيها، وتخلق واقعاً يجب التكيف معه قبل أولئك الذين يتعاملون مع هذه البيانات^{١١} .

تعطينا برجة الأخبار، على سبيل المثال، جدولاً مشتركاً لاهتمامات اليوم^{١٢} . وعلى ذلك، فإن البرنامج الإخبارى يساهم فى تعميم هذه الرموز ومعانيها فى بيئتنا، وهذه الوظيفة، ليست على الإطلاق مقتصرة على وسائل الإعلام الجماهيرية، فالرياضة، والتمثيلات، والمدارس، والمتاحف، والمكتبات، والأفلام، والمسرح، وفن العمارة، وحتى المطاعم — كلها تؤدي دوراً حيوياً فى خلق وتبادل الرموز والصور الذهنية والمعانى، بحيث تساهم كلها فى توحيد الخبرات لدى كثير من الأفراد المعرضين لهذه الرموز أو الذين يستعملونها .

التقويم الذاتى :

وأخر الخصائص التى تميز الاتصال الإنسانى هى خاصية ما يعرف بالتقويم الذاتى أو الوعى الذاتى ؛ فبسبب قدرتنا على الاستعمال الرمزى، نستطيع أن نتأمل فى ذواتنا وأفعالنا، وأن نضع أهدافاً وأولويات، وأن يكون لنا توقعات . هذه القدرة البشرية التى تسمح «للإنسان أن ينظر لنفسه كذات مستقلة، وكجزء من بيئته، أو جزء منفصل عنها، هى لب عملية الاتصال»^{١٣} .

إن قدرتنا على تقويم الذات هي التي تسمح لنا بوضع نظريات عن أنفسنا وعن مواجهاتنا، وتقنياتنا، ووجودنا، وعن الاتصال، والسلوك الإنساني — هذه القدرة هي نعمة ونقمة في آن واحد. فمن ناحية، نجد أن تقويم الذات يمكننا من تحديد أهدافنا وقياس مدى نجاحنا في تحقيق هذه الأهداف، ومن إدراك مدى ما نستطيع تحقيقه من توقعات ومتى ننجح في تحقيق ذلك. ولكن من الناحية الأخرى، فإننا من خلال تقويم الذات نستطيع التعرف على فشلنا وكذلك على التوقعات التي لم نحققها، والصفات التي نعجب بها ولكننا لا نمتلكها.

ملابس الإمبراطور الجديدة

عاش الإمبراطور في مدينة عظيمة يأتي لها أغراب كل يوم، وفي أحد الأيام حضر محتالان إلى المدينة. قال المحتالان للناس إنهما حائكان، وادعيا أنهما يستطيعان حياكة أفخم شيء يستطيع المرء أن يتخيله. وقال المحتالان إن ألوان وأشكال المواد الخام جميلة بشكل غير عادي، وادعيا المحتالان أن الملابس المصنوعة من هذه المواد فيها صفة رائعة، لأن أي شخص غير جدير بالمنصب الذي يتبوّؤه أو غير ذكي أو غير مدرك لا يستطيع أن يراها.. وفكر الإمبراطور: «هذه بحق ملابس عجيبة حينما ألبس هذه الملابس، سأتمكن من اكتشاف أي رجال في إمبراطوريتي غير مؤهلين للمناصب التي يشغلونها، وأستطيع أن أميز بين المؤهلين والبلهاء»، وطلب الإمبراطور من الرجلين أن يبدأ الحياكة في الحال. ووضع المحتالان منوالين، وتظاهرا بأنهما يعملان. وفي الحال طلب المحتالان أفخم أنواع الحرير وأغلى الذهب ووضعاهما في جيوبهما، وعملا على المتوالين الخاليين حتى وقت متأخر من الليل.

قال الإمبراطور في نفسه بعد مضي أسابيع قليلة: «أود معرفة مدى ما حاكاه من المواد الخام». ولكنه شعر بعدم الارتياح حين فكر أن غير المؤهلين لمناصبهم لا يمكنهم رؤية هذا الشيء. وكان الإمبراطور يعتقد، بالطبع، أنه ليس لديه شيء يخشاه، ولكنه فضل أن يرسل شخصاً آخر ليرى كيف سارت الأمور.

«سأرسل وزيرى العجوز الأمين للحائكين».. هكذا فكر الإمبراطور. «فالوزير يستطيع

أن يعطى رأياً سديداً في شكل القماش .. وليس هناك من هو أفضل منه في معرفة واجباته ومثوليته» .. وهكذا ذهب الوزير العجوز الوفي إلى القاعة التي جلس فيها المحتالان يعملان على المتواليين الخاليين .

«يا إلهي» قال الوزير العجوز في نفسه ، واتسعت عيناه دهشة «إننى لأستطيع رؤية أى شيء على الإطلاق! .. هل يمكن أن أكون بهذا القباء ؟ هل أنا غير جدير بمنصبى ؟ لا أظن أنه من المعقول أن أقول إننى لم أستطع رؤية القماش» .

«هل لديك ما تقوله ؟» سأل أحد المحتالين بينما استمر في خياطته .

«إنه فانتن - ساحر حقاً» أجاب الوزير ، بينما حلق من خلال نظارته . «يا له من تكوين رائع ، وألوان بديعة ، نعم» سأقول للإمبراطور إننى مسرور جداً بهذا العمل» .

وأرسل الإمبراطور بعد ذلك بقليل أحد أعوانه الأمناء ليرى تقدم العمل ، وما إذا كانت القطعة جاهزة . وهذا الشخص عمل الشيء نفسه الذى عمله الأول : فقد نظر ونظر وسأله أحد المحتالين «أليست هذه قطعة رائعة من القماش ؟» ، وأخذ يعرض ويشرح الأشكال الرائعة التي لم يكن لها وجود في الواقع . «أنا لست غيبياً» فكر الرجل «وبعد ، فمن المؤكد أننى لست أهلاً لمنصبى . وإذا كانت هذه الحالة ، فيجب أن أخفى ذلك ..» ، وهكذا امتدح الرجل قطعة القماش التي لم يرها ، وعبر عن سعادته بالألوان الجميلة والأشكال الساحرة «نعم ، إنها - ساحرة» قال الرسول للإمبراطور .

أخذ كل الناس في المدينة يتكلمون عن قطعة القماش الرائعة . ورغب الإمبراطور أن يرى بنفسه قطعة القماش وهي ما زالت على المتوال . وذهب مع حشد كبير من رجال مختارين ، ومن بينهم أيضاً رجلا الدولة الشريهان اللذان ذهبا قبل ذلك فقالا : «أليست رائعة ! مولاي هل نالت هذه الأشكال والألوان رضاكم ؟» وأشارا للمتوال وهما يظنان أن الآخرين يمكنهم رؤية القماش .

«ما هذا ؟» فكر الإمبراطور : «لا أستطيع رؤية أى شيء .. هذا شيء مرعب .. هل أنا غيبى .. هل أنا غير جدير بأن أكون إمبراطوراً ؟» وقال بصوت عال : «بخ بخ .. ما أروعها إنها تنال أعلى درجات رضانا» .. وأوما برأسه بطريقة تظهر الرضا ، وحلق في المتوال ...

(شكل ٤ - ٦)

ملابس الإمبراطور الجديدة خرافة ذات مغزى تعطينا مثالا ممتازاً ، مع أن فيها مبالغة عن الطريقة التي نتمم بها المعاني التي نضعها للرموز والظروف ، والتي تنشأ من خلال الاتصال .

في هذا الفصل فحصنا طبيعة الرمز واللغة الرمزية، والطريقة التي تتميز بها قدرتنا على ابتكار الرمز عن عملية الاتصال بين الحيوانات. إن اللغة الرمزية هي وسيلة لابتكار ونقل بيانات شفرية مكونة من عناصر مجردة، مثل: الحروف، الكلمات، الجمل، الرسوم، الشعارات، أو الإيماءات. إن العلاقة بين الرمز وما يشير إليه في الواقع علاقة عشوائية، نكتسبها وتوافق عليها الجماعة، وعلى عكس الرسائل الحيوانية الآنية المؤقتة، فإن الرمز التي يبتكرها الإنسان لها بقاء وقدرة على الانتقال، وبهذه الصفات نستطيع أن نتخطى السنين والأجيال، وعندما يستخدم البشر هذه الرموز فإنهم يخلقون ويبتكرون ويصنعون بذلك بيئة هادئة تشابه ما تبتدعه الحيوانات، إلى جانب بيئة رمزية خاصة بهم، ويتكيفون طبقاً لمقتضيات هذه البيئة.

وبسبب قدراتنا الاتصالية، فنحن بالضرورة نخترع، ونستوعب وتبادل المعاني لرموزنا، لأن الرمز هي أساس الصور الذهنية التي نشترك فيها جميعاً. ومن خلال الاتصال الإنساني نستطيع أن نشعر، وأن نتأمل في أنفسنا، وفي منجزاتنا، ومكاسبنا، وإحباطاتنا، وفشلنا.

إن صفات الاتصال الإنساني تفسر إلى حد كبير كيف عاش البشر على كوكبنا طوال هذه المدة؛ لأن الاتصال الإنساني يعطينا الفرصة لوجود مميز، ولا يوجد له مثيل حتى الآن في حدود علمنا. فنحن البشر بوصفنا كائنات حية لم نتحسن بشكل ملحوظ في مجالات تنفسنا، وبصرنا، وسمعنا، أو دورتنا الدموية خلال آلاف السنين الأخيرة. ولكننا نختلف عن باقي الكائنات الحية لأننا تطورنا بشكل لا يصدق في قدرتنا على استخدام قدراتنا الطبيعية في طرق إبداعية لم تكن تخاطر على بال الجيل الذي سبقنا. ولا يختلف البشر عن الكائنات الأخرى فيما يتعلق بكافة العمليات البيولوجية.

أما فيما يتعلق بعمليات الاتصال ، فإن تطورنا لحدود له خاصة قدرتنا على ابتداء
الرموز واستخدامها .

الهوامش :

1. For many of the ideas concerning the unique nature of human symbolic language, and for the title of this chapter, I am indebted to Anatol Rapoport and his work, "Man, The Symbol User," in *Communication: Ethical and Moral Issues*, edited by Lee Thayer (New York: Gordon and Breach, 1973), especially pages 23-30.
 2. Ibid., p. 27.
 3. Ibid., p. 27.
 4. Ibid., p. 27.
 5. Ibid., p. 28.
 6. Ibid., p. 27.
 7. Henry Dreyfuss, *Symbol Sourcebook* (New York: McGraw-Hill, 1972), pp. 16-19.
 8. Lee Thayer, "Communication—*Sine Qua Non* of the Behavioral Sciences," in *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979), p. 12.
 9. The example and discussion of the runner and gazelle is based upon that provided by Jacob Bronowski, *The Ascent of Man* (Boston: Little, Brown, 1973), pp. 30-36.
 10. Ben Shahn, *The Shape of Content* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 1967), pp. 130-131.
 11. Cf. Peter Berger, *The Sacred Canopy* (Garden City, N.Y.: Doubleday, 1969), Ch 1.
 12. Cf. Maxwell E. McCombs, and Donald L. Shaw. "The Agenda-Setting Function of Mass Media." *Public Opinion Quarterly* (1972) 36: 176-187.
 13. Richard W. Budd and Brent D. Ruben, *Beyond Media* (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979) p. 109.
-

- Baker, Stephen. *Visual Persuasion*. New York: McGraw-Hill, 1961.
- Berger, Peter L. and Thomas Luckmann. *The Social Construction of Reality*. Garden City, NY: Anchor, 1966.
- Blumer, Herbert. *Symbolic Interactionism*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969.
- Boulding, Kenneth. *The Image*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1950.
- Bronowski, Jacob. *The Ascent of Man*. Boston: Little, Brown, 1973.
- Budd, Richard W. "General Semantics: An Approach to Human Communication." In *Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, 97-119. New York: Spartan-Hayden, 1972, and *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, 71-93. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- and Brent D. Ruben. *Beyond Media: New Approaches to Mass Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- eds. *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- Burke, Kenneth. *Language as Symbolic Action*. Berkeley, CA: University of California Press, 1968.
- Dewey, John and Arthur F. Bentley. *Knowing and the Known*. Boston: Beacon, 1949.
- Douglas, Mary, ed. *Rules and Meanings*. New York: Penguin, 1973.
- Dreyfuss, Henry. *Symbol Sourcebook*. New York: McGraw-Hill, 1972.
- Duncan, Hugh D. *Symbols and Social Theory*. New York: Oxford University Press, 1969.
- . *Symbols in Society*. New York: Oxford University Press, 1968.
- Fabun, Donald. *Communications*. Beverly Hills, CA: Glencoe, 1968.
- Goffman, Erving. *Frame Analysis*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1974.
- Hertz, R. "The Hands." In *Rules and Meanings*, edited by Mary Douglas. New York: Penguin, 1973.
- Holzner, Burkhardt. *Reality Construction in Society*. Cambridge, MA: Schenkman, 1968.
- Ittelson, William H., ed. *Environment and Cognition*. New York: Seminar, 1973.
-

- Johnson, Wendell. *People in Quandaries*. New York: Harper, 1946.
- Jung, Carl G. *Man and His Symbols*. New York: Doubleday, 1964.
- Korzybski, Alfred. *Selections from Science and Sanity*. Lakeville, CN: International Non-Aristotelian Library, 1948.
- McHugh, Peter. *Defining the Situation*. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill, 1968.
- Mead, George H. *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago Press, 1934.
- Morris, Desmond. *Manwatching*. New York: Abrams, 1977.
- Morris, Charles. *Signification and Significance*. Cambridge, MA: MIT Press, 1964.
- Pelletier, Kenneth R. *Mind as Healer, Mind as Slayer*. New York: Delacorte, 1977.
- Prince, Jack H. *Languages of the Animal World*. Nashville, TN: Nelson, 1975.
- Rapoport, Anatol. "Man, The Symbol User." In *Communication: Ethical and Moral Issues*, edited by Lee Thayer. New York: Gordon and Breach, 1973.
- Ruben, Brent D. "General Systems Theory: An Approach to Human Communication." In *Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, pp. 120-144, New York: Spartan-Hayden, 1972, and *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, pp. 95-118. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- . "Human Communication, Semiotics, and General Systems: Personal and Social Communication." In *Information Utilities*, edited by Pranus Zunde, pp. 159-174. Washington, D.C.: American Society for Information Science, 1974.
- . "Intrapersonal, Interpersonal and Mass Communication Processes in Individual and Multi-Individual Systems." In *Human Communication and General Systems Theory*, edited by Brent D. Ruben and John Y. Kim, pp. 164-190. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975.
- Selye, Hans. *The Stress of Life*. rev. ed. New York: McGraw-Hill, 1976.
- Shands, Harley C. *Thinking and Psychotherapy*. Cambridge MA: Harvard University Press, 1960.
-

- Shahn, Ben. *The Shape of Content*. Cambridge MA: Harvard University Press, 1967.
- Thayer, Lee. *Communication and Communication Systems*. Homewood, IL: Irwin, 1968.
- . "Communication—*Sine Qua Non* of the Behavioral Sciences." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, pp. 7-32. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- ed. *Communication: Concepts and Perspectives*. New York: Spartan-Hayden, 1967.
- Watzlawick, Paul. *How Real is Real?* New York: Random House, 1969.
- Whorf, Benjamin Lee. *Language, Thought and Reality*. Cambridge, MA: MIT Press, 1956.
- Wood, Charles W. *Myth of the Individual*. New York: Day, 1927.
-

**الفصل
الخامس**

**الشفرات اللفظية :
اللفظة واستخدامها**

ترجمة

د. عبدالرحيم توقي السراف

الشفرات اللفظية : اللغة واستخدامها

مقدمة :

التكلم بالرموز والاستجابة لها أمران أساسيان في حياتنا نحن البشر، وبالمقارنة بكثير من الحيوانات، التي تحدد الوراثة وسائل الاتصال بينها إلى حد كبير، نجد أن قدرة البشر على الاختراع والاستجابة للأنواع المختلفة من البيانات قدرة لا حدود لها. كما أن قيامنا بالأنشطة التي تملأ حياتنا، بل كل جانب في سلوكنا : كلماتنا، مظهرنا، أو أفعالنا — كل هذه تعتبر مثيرات محتملة أو معطيات تشكل أساساً للمعلومات عندما يهتم بها الآخرون و يفسرونها.

إن بعض البيانات التي تصبح ذات مغزى لدى الآخرين هي ما نبدعه أو نصوغه في رموز، عن قصد معين نستهدف تحقيقه. هذا ما نفعله عندما نعد خطاباً أو نوميء لصديق أو نكون قاعدة معلومات للاسترجاع بواسطة الحاسب الآلى، أو نلبس من أجل مقابلة للحصول على عمل، أو نعد إعلاناً مكتوباً، وحتى في مثل هذه المواقف فإننا قد نأتى ببيانات غير مقصودة. وبغض النظر عن جودة تخطيطنا ومدى استعدادنا، إن اليد التي ترتجف، والصوت الذي يهتز، والكلمة التي نخطئ في تهجئتها، والعبارة الركيكة النطق، والقصور في الاتصال بالعين، والجبين الذي تعبب عرقاً — كل ذلك من السهل أن يفهم الآخرون معناه، كما يفهمون الكلمات والإشارات التي نقوم بها عن عمد. ولتوضيح مصادر البيانات المختلفة التي تؤدي دوراً في السلوك البشرى، انظر إلى الحوار التالى :

بعد شهر من الإحباط والتعاسة في عملك الحالي ، فإنك تقرر أنه قد حان الوقت لأن تبحث بجد عن البدائل . فهذا صديق يلفت انتباهك إلى إعلان في الصحيفة عن وظيفة تبدو مغرية في شركة مشهورة ، وتقوم أنت بتجديد أوراق سيرتك وترسلها مع خطاب تعريف إلى مكتب شئون الموظفين في هذه الشركة . بعد عدة أيام تتلقى مكالمة برغبة الشركة في تحديد موعد للمقابلة ، وتبذل أنت قدراً لا بأس به من التخطيط أثناء الاستعداد للمقابلة ، فتفكر مثلاً فيما تقول عن سبب رغبتك في العمل الجديد وتركك العمل القديم . وكذلك تعد قائمة بالأسئلة التي تريد طرحها ، وقضيت بعض الوقت في التفكير بالأسلوب العام الذي ستخذه في تقديم نفسك والملبس الذي ستظهر به .

عندما تحين الساعة المحددة للمقابلة تشعر بأنك على أتم استعداد ، فتحيى المكلف بمقابلتك بقولك «مرحباً كيف حالك اليوم» بصدق لا يخلو من قصد ، ثم تشد على يده وتتخذ لك مقعداً بالقرب من المكتب . وفيما أنت منشغل بالجلوس لتستريح في مقعدك ، تلتفت بعض الشيء إلى جلستك وتحاول الاسترخاء . وعندما تتوالى عليك الأسئلة تحاول الكلام بطريقة تحمل مقابلك على رؤيتك مستريحاً دونما إفراط في رفع الكلفة ، ومهتماً بجراة دونما إفراط فيها ، متزناً في عفوية واثقاً من نفسك دون غرور .

وبعد مضي ساعة من الزمن تقريباً يحطرك الشخص الذي قابلك بأن الأسئلة لديه قد انتهت ، ويسأل فيما إذا كنت ترغب في السؤال عن شيء . وتستفسر أنت عن حدود المرتب وفرص التقدم والفوائد الأخرى ، وهي أسئلة كنت قد انتقيتها لأنها ستزودك بالمعلومات التي تهلك ، وتكون في نفس الوقت انطباعاً عن اهتمامك وعن يقظتك التي رجوت إبرازها . وبعد أن يزودك من قابلك بردود مختصرة ، يشكرك على المجيء ويشير إلى أنه سيكون على اتصال بك فيما يختص بالوظيفة بعدما يتم النظر في أمر المتقدمين لها ، وفي النهاية تتبادل معه عبارات المجاملة ثم تنصرف .

إن النظر إلى الحالة (السابقة) نفسها من وجهة نظر المقابل ودائرة الموظفين التي ينتمى إليها ، يعطينا بعداً مختلفاً نوعاً ما ؛ إذ أن مهمة العثور على شخص مؤهل كانت قد خطرت ببالهم قبل المقابلة بزمان طويل ، فقاموا بتجميع البيانات حول مواصفات العمل والإعلان عنه . بمعنى أعم ، من وجهة نظرهم ، بدأ الاتصال بجهود الشركة في

مجال الإعلان والعلاقات العامة عبر السنين مما جعل صورة الشركة عاملاً رئيسياً في المقام الأول عند اتخاذ القرار بتقديم الطلب .

كما عمدت دائرة الموظفين عند صياغة الإعلان عن الوظيفة الجديدة إلى وصف العمل بطريقة يمكن — بما بينته من توقعات دقيقة بخصوص الوظيفة وما تشمل عليه — أن تجتذب الطلبات ذات المؤهلات المتميزة . وبعد فرز طلبات المتقدمين أمكن وضع قائمة الأشخاص المرشحين للمقابلة في صورتها النهائية . وعند وصول مرشح (أو مرشحة) ، كان المقابل يقوم باستقباله وتحيته ويخصص بضع دقائق لتكوين الألفة بينهما ، وكانت الأهداف العامة أثناء المقابلة محصورة في تكوين انطباع إيجابي وواقعي عن الشركة وعن العمل ، وتقييم مدى مناسبة المرشحين للوظيفة .

ومن المحتمل أن تكون الأسئلة الموجهة قد اقتبست من دليل موحد للمقابلات قصد منه أن تسير كل المقابلات على نمط واحد ، وبعض الأسئلة وضع لمعرفة مؤهلات المرشحين الفنية ويزود المقابل بانطباع عن مدى ثقتهم بأنفسهم واتزانهم ، وكيفية تناوهم للمشاكل ، وتعاملهم مع الناس ، وشعورهم نحو أنفسهم .. وهكذا .

إن كثيراً من الأسئلة صمم للحصول على معلومات حول عدد من هذه الموضوعات في آن واحد . أين تعلمت ؟ ماذا كان مجالك الرئيسي في الدراسة وما أكثر ما أعجبك فيه ؟ إلى أي شيء كنت تتطلع في هذه الوظيفة ؟ ما تجربتك وخبراتك السابقة ؟ لماذا تفكر في ترك وظيفتك الحالية ؟ ما أهم الجوانب الإيجابية في شخصيتك ؟ ما نقاط ضعفك ؟ ما أهدافك المهنية ؟ هل تفضل العمل وحدك أم مع الآخرين ؟ وكان المقابل في استجابته لأسئلتك عند نهاية المقابلة يحاول أن يقدم المعلومات المطلوبة بطريقة تسهم في تنمية النظرة الإيجابية إلى الشركة والوظيفة .

وهكذا يبدو الاتصال الإنساني غنياً ومعقداً حتى في حالة روتينية مثل إجراء مقابلة لطلب وظيفة . تأمل مثلاً التعدد والسعة في الرسائل المعدة قبل المقابلة ممثلة في

الحديث مع صديق، وسيرة العمل، وتوصيف الوظيفة، والإعلان، ودليل المقابلات الموحد. لقد تضمن محتوى المقابلة تبادل المجاملات اللفظية والمصافحة وقسمات الوجه المعبرة والوقفة والجلسة وترتيب الأسئلة وعناصر الردود، وكذلك الأسئلة التي سأها كل شخص.

وراء (الكواليس) كان المرشح للوظيفة يفكر في مشاعره، وفيما كان عليه أن يقول، وفي الوقت الذي يأخذه في الكلام وكيف كان هو ومقابله يتفاعلا ويستجيب كل منهما للآخر.. وهكذا. هذه البيانات والمعلومات الناشئة عن التأمل الذاتي ساعدت كلاً منهما على تحويل المشاعر الداخلية إلى ملاحظات وتوجيهات للقيام بأفعال. ومن بين مصادر البيانات التي ربما تكون قد قامت بدور في ديناميات المقابلة، يمكن الإشارة إلى البيئة المباشرة التي جرت فيها المقابلة، ونوع الأثاث في الغرفة وترتيبه، ووقت المقابلة، ودرجة الحرارة، وغيرها من العوامل المتضمنة في مثل هذه المواقف.

البيانات والمعلومات :

في مثل الموقف الذي سبق وصفه نرى أن كل شخص يبذل جهداً كبيراً ليكون انطباعات من نوع معين على أمل أن يحقق نتيجة سبق له تصورها، فنحن نتمتع بدرجة من التحكم في الطرق التي نعبر فيها عن أنفسنا بالكلمات والأفعال، وفي حدود هذه الدرجة من التحكم يكون تأثيرنا على المعلومات والبيانات اللفظية وغير اللفظية التي تصدر عنا. إلا أننا — لأسباب سنتعرف عليها بالتفصيل عند مناقشتنا لاستقبال المعلومات — لا نتمتع إلا بنسبة ضئيلة من التحكم فيما إذا كانت البيانات التي تصدر عنا تتحول إلى معلومات ذات مغزى للآخرين.

ففي الحوار السابق، مثلاً، كان في استطاعة المرشح أن يبدأ اللقاء بقوله «مرحباً، وكيف حالك؟» أو كان في استطاعته أن يفتتح الحديث بقوله «مرحباً، كيف حالك

هذا الصباح ؟ إنه يوم جميل .. أليس كذلك ؟» ، ربما وقع الاختيار على واحدة من هذه المبادرات في محاولة لتكوين انطباع معين ، وذى كما فى النموذج الأول ، وسمى كما فى النموذج الثانى . وأياً كان الاختيار ، فإن انتقاء التحية ربما كان وليد العادة .

ومن المتصور أن يكون المقابل قد انتبه واستجاب للملاحظات المرشح كما قصدها بدقة ، ومن الممكن أيضاً أن تكون أشياء أخرى كثيرة قد حدثت ، فربما يكون الانتباه للملاحظة المرشح قد فات المقابل بسبب تركيزه على مظهر المرشح وملبسه وسلوكه ، أو ربما مضت التحية دون انتباه من المقابل لأنه كان مشغولاً عنها بأفكار المرشح الذى غادر المكتب منذ لحظات . وكذلك هناك احتمال آخر هو أن التحية لم تكن موضع انتباه لأن المقابل كان يركز على ما سيقوله .

وحتى لو كان المقابل واعياً للكلمات المستخدمة فى التحية وقادراً على فهمها ، فإن مجموعة من التفسيرات البديلة قد تنشأ لأن محاولة الفرد أن يتجاوز الرسمية قد تؤدي بالمقابل إلى الاستنتاج بأن المرشح غير مستعد أو غير مكترث بل وقع ومستهتر . كما أن التحية التى صممت لترسم صورة من الثقة بالنفس أو الأهمية قد تفسر على أنها عجرفة ، واللغة والأفعال التى قصد منها توكيد الذات يمكن أن تفهم أيضاً على أنها اجترأ ، وقد تفسر محاولات المرشح أن يرى كمستمع جيد دون إلحاح بأنها الإيحاء بأن المرشح خجول ومنطوي ، وغير ذكى بل وربما ممل .

وكما اتضح لنا من خلال المثال السابق عن المقابلة ، نرى أن الاتصال الإنسانى يعد محاولة معقدة متعددة الوجوه ، وفى كثير من الأحيان لا يمكن التنبؤ بها أو الحكم عليها . وفى أى موقف من المواقف نرى أن كلاً منا ينتج قدراً كبيراً من البيانات اللفظية وغير اللفظية ، والمقصودة وغير المقصودة ، ونرى أن نتائج أعمالنا وأنشطتنا فى مواقف مختلفة تسهم مع الزمن فى تكوين قاعدة أكبر للمعلومات ، إذ أن أى شىء مما

قلناه أو كتبناه، فعلناه أم لم نفعله إلى جانب الأسلوب الذى ظهرنا به، والملابس التى ارتديناها والوثائق والمشاريع التى صنعناها — يمكن أن يشكل أساساً للمعلومات عتاً . وسوف يركز هذا الفصل والفصل السادس على مصادر المعلومات التى تقوم بدور رئيسى فى السلوك الإنسانى . لننظر أولاً فى مصدر المعلومات اللفظية وعلى الأخص منها اللغة والسياق الذى تستخدم فيه، أى ما نقوله (شفهياً أو على الورق) والطريقة التى نقوله بها .

اللغة :

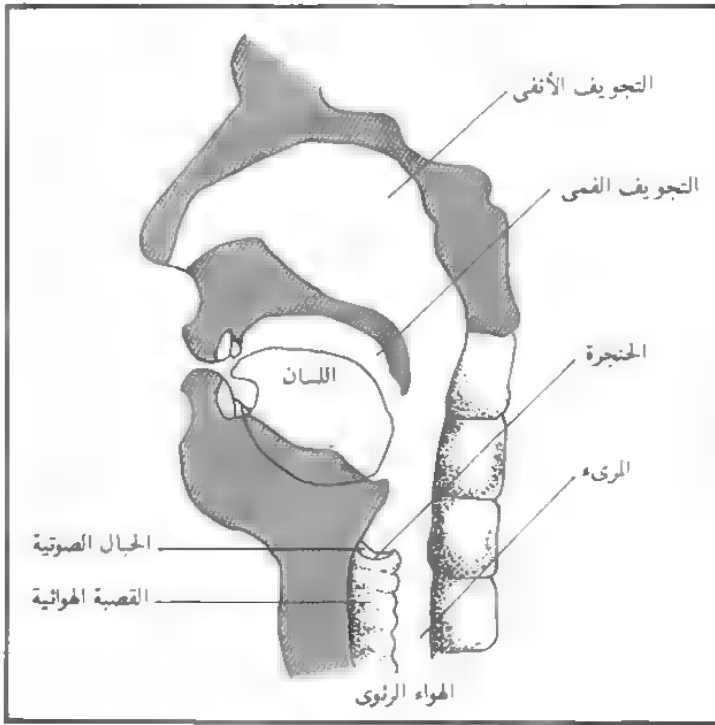
إن ابتداء اللغة الألفبائية — العديدة واستعمالها ، يعدان من أكثر إنجازات البشرية تأثيراً، إذ أن ما يقرب من عشرة آلاف لغة ولهجة متميزة يجرى استعمالها هذه الأيام . وكل نظام من هذه الأنظمة اللغوية فريد متميز فى نواح متعددة^١، كذلك هناك قواسم مشتركة مدهشة بينها ؛ فجميع اللغات مثلاً تستفيد من التمييز بين الأصوات الصائتة والأصوات الصامتة، وفى معظمها تقريباً يتقدم الفاعل على المفعول فى الجمل الخبرية^٢ . وهناك قواسم مشتركة أكثر عمومية فى البنية والاستعمال، بالإضافة إلى هذه الأنواع المحددة من أوجه الشبه . فكل لغة، مثلاً، لها نمط معروف ومحدد، ومجموعة قواعد فى علم الأصوات تبين كيف تتكون الكلمات من جميع الأصوات، ونظام فى التركيب يصف تكوين الجمل من الكلمات، ونظام فى علم الدلالة يختص بمعانى الكلمات على أساس علاقتها بعضها ببعضها الآخر، وعلاقاتها بعناصر البيئة، ونظام فى الذرائعية يتصل بالطريقة التى يمارس فيها استخدام اللغة عملياً^٣ .

العوامل الفسيولوجية :

ربما جاء بعض أوجه الشبه العام بين اللغات المختلفة نتيجة للأصل المشترك بينها، ولكن أوجه الشبه الرئيسية تبدو فى الغالب نتيجة لطاقات بدنية وذهنية خاصة بالجنس البشرى الذى اخترع هذه اللغات واستعملها .

ومع أن عدداً من أنواع الحيوان يستطيع أن يصدر أصواتاً، نجد أنه حتى الأنواع المتقدمة من تلك الحيوانات والقادرة على التعبير الصوتي تفتقر إلى الطاقة الفسيولوجية الأساسية التي يتمتع بها الإنسان. فحجرة الإنسان الموجودة في النهاية العلوية من القصبة الهوائية تأخذ قوتها من الضروف الذي يدعم الحبال الصوتية، وعندما يمس الحبال الصوتية هواء صادر عن الرئتين بقوة أكبر من قوة الهواء أثناء التنفس العادي تهتز الحبال، والاهتزازات الناجمة عن ذلك تعرف بـ «التصويت». وكلما توترت الحبال ارتفعت حدة الصوت، وكلما ارتخت انخفضت الحدة، والإنسان في مقدوره أن يحدث أصواتاً متنوعة أخرى يساعده في ذلك وضع اللسان.

وعندما يطلق الهواء بقوة كافية لإحداث الصوت يتأثر بالحبال الصوتية واللسان، كما يتأثر بالشفيتين والفم والأسنان والفلك؛ إذ أن أوضاع اللسان والشفيتين والفلك هي العوامل الرئيسية المعنية بإحداث الأصوات الصائتة. أما عندما يخرج الهواء محدثاً احتكاكاً بالأسنان والشفة السفلى والأجزاء العلوية من الفم أو اللسان، فإنها تنتج أصواتاً مثل «ف س ز ث ش ذ». وإذا توقف النفس للحظة بحركة من الشفة السفلى أو جزء من اللسان يحدث احتكاك من نوع آخر ينشأ عنه أصوات مثل «ب ت د ك»، أما إذا توقف النفس بسرعة متقطعة فينجم عن ذلك صوت يتكرر بسرعة كما في نطق الـ «ر» في الإسبانية، أو صوت فيه نقف أو نتعثر كما في نطق الإنجليزية للكلمتين Letter, Butter. وإذا توقف مجرى النفس في الفم بطريقة يندفع معها الهواء إلى ممر الأنف، فإن الناتج يكون صوتاً أنفياً مألوفاً في الفرنسية وفي نطق الإنجليزية للحروف «ب م د ج»^٤. إن الأصوات تتجمع لتكوّن الكلمات، والكلمات تتجمع لتكون العبارات والجمل. وهذا الاتساع في تنوع الأصوات مع الاختلافات في طبقة الصوت وقوته ومعدل سرعة الكلام، يعطى تنوعاً كبيراً للإشارات الصوتية المميزة للغة الكلام عند الإنسان.

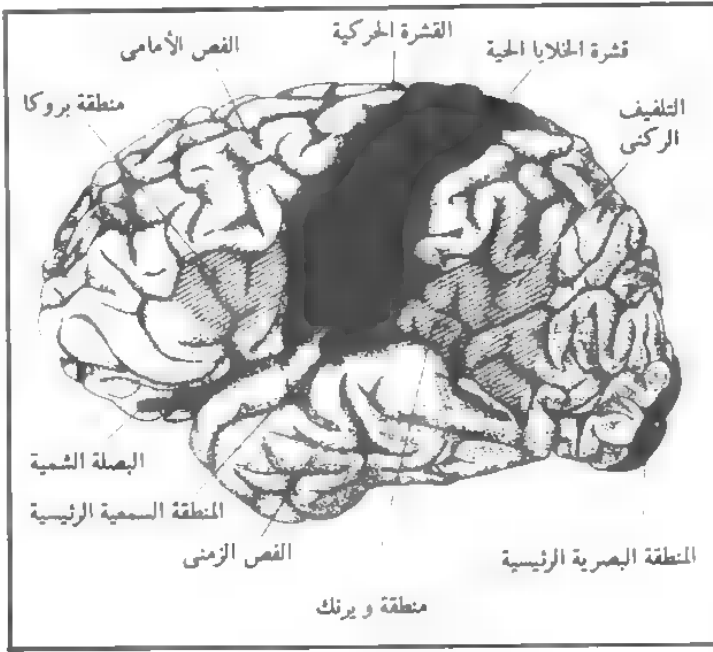


(شكل ٥ - ١)

حدوث الصوت البشري : تقع الحنجرة في الطرف العلوي من القنطرة الهوائية، والهواء الذي يمر بالحبال الصوتية يحدث اهتزازات تنتج أنماطاً صوتية بشرية. الحبال الصوتية المشدودة تنتج أصواتاً ذات طبقة مرتفعة، بينما تركها مترخية يؤدي إلى إحداث أصوات ذات طبقات منخفضة.

العوامل المعرفية :

وتوضح فسيولوجية الإنسان جزئياً فقط، كما هي الحال عند الحيوانات الأخرى — دور العوامل المساعدة الخاصة بعملية الاتصال. إذ يقوم الدماغ والنظام العصبي بضبط هذه العوامل التي تمكننا من الإحساس ببيئات البيئة والاستفادة منها أو التأثير فيها، وهنا تبدو الفروق بين أفراد البشر والحيوانات الأخرى أكثر وضوحاً.



(شكل ٥ - ٧) النصف الأيسر من الدماغ البشري.

ولنأخذ مثلاً يساعد على إلقاء الضوء على النقطة السابقة. إن الدراسات التي أجريت على الشمبازي والغوريلا اللتين تم تعليمهما لغة الإشارة الأمريكية، تشير بوضوح إلى أن العناصر المتقدمة من هذه الحيوانات يمكن تعليمها استعمال اللغة، إلا أن مجموع المفردات لدى أنجح هذه الكائنات تعلماً لم يصل إلى أكثر من أربعمئة كلمة. وفي مقابل ذلك نجد أن الإنسان العادي يكتسب كمية من المفردات أكبر من هذا الحد بمائتي مرة^٥.

ولقد أشارت نتائج البحث في فسيولوجيا الأعصاب إلى أهمية بعض الأجزاء في المخ للنشاط اللغوي. إن المنطقتين المعروفتين باسم «بروكا Broca» و«ويرنك Wernicke» في هذا المجال على قدر كبير من الأهمية، وكلتاهما تقع في النصف الأيسر من الدماغ^٦.

ولكن يبقى الكثير مما ينبغي معرفته عن الطريقة التى يعالج فيها الدماغ المعلومات ويستعملها أثناء الكلام. ويعتقد البعض أن المعلومات المطلوب نطقها ترتبط بنمط صوتي يوافقها في منطقة «و يرنيك» ثم تنتقل بعدها إلى منطقة «بروكا»، وهذه تنشط النبضات الكهربائية المطلوبة لتعبئة آلية التعبير الصوتي فيحدث بذلك النطق المقصود^٧. هذه النتيجة المستخلصة تدعمها دراسات أظهرت أن التلف الذى يحدث في منطقة «بروكا» في الدماغ، يحل بعملية التكلم، ولكن أثر هذا التلف على عملية الفهم أقل بكثير. أما التلف الذى يحدث في منطقة «و يرنيك» فإنه يقضى على جميع الجوانب المتصلة باستخدام اللغة^٨.

وهكذا، فإن الفرد من خلال عملية نفهمها جزئياً فقط — قادر على تحويل فكرة أو نكتة أو شعور، إلى نمط بيانات مشفرة، مستخدماً لذلك لغة كان قد تعلمها. وإذا ما وضعت الكلمات والجمل في صيغة للنطق فإنها تصبح جزءاً من البيانات الشائعة في البيئة، والتي يمكن أن يلتفت إليها الآخرون و يلصقوا بها مغزى.

اكتساب اللغة :

لقد تم توجيه قدر كبير من الانتباه لتحديد كيفية تطوير الكفاءة لأول مرة في استعمال اللغة بدقة والوقت الذى يتم فيه ذلك، فبعض اللغويين يؤكدون أن بنية اللغة الأساسية فطرة في البشر، وأن الطفل بحاجة لأن يتعلم التفاصيل السطحية للغة الكلام في بيئته فقط، وآخرون يرون أن اكتساب اللغة جزء من نمو الفرد العام^٩. إلا أن كلا الفريقين متفقان على أن التفاعل بين الفرد والبيئة ضروري للكفاءة اللغوية. وقد أوضحت الدراسات أن القدرة اللغوية لا تنمو ما لم تتوفر الطاقة والفرصة للتحدث مع الآخرين^{١٠}.

والدراسات الخاصة بالأشهر الأولى من الحياة ترى أن اكتساب اللغة يبتدىء بالسمع والهديل الاعتباطى والقرقرة، في حضور أفراد الأسرة وغيرهم من الأشخاص

المألوفين. ومن الشهر السادس حتى التاسع يستبدل أصوات الثرثرة بالهديل والقرقرة، ومع الشهر الثامن عشر يستطيع معظم الأطفال أن يكونوا كلمات قليلة يسيرة، مثل : دادا، بابا، ماما، وتاتا^{١١}.

أما أنماط الكلام لدى الآخرين في البيئة فهي مهمة في هذا الطور وطوال فترة اكتساب اللغة. وعلى العموم فإن لغة الذين يرعون الطفل تختلف عن اللغة القياسية في أن مفرداتها تكون ميسرة وأنماط التنغيم مبالغ فيها، وتختلف في أن جملها يسيرة والأسئلة المتكررة تكون (من طرف الأمهات) وأقوال التوكيد والجزم تكون (من طرف الآباء)^{١٢}.

في المراحل الأولى من تطور اللغة تستخدم الكلمات المفردة للتسمية أو التوكيد أو السؤال^{١٣}. فكلمة «ماما»، مثلاً، قد تستعمل للتوكيد بالإضافة إلى وصف شخص مهم. و «ماما!» يمكن أن تعنى «أنا أريدك» أو «أنا بحاجة إليك الآن». وإذا طرحت بنغمة سؤال (ماما؟) فإنها قد تعنى «أين أنت؟» أو «هلا أتيت لمساعدتى؟ أو أهذه أنت؟».

وعندما يبلغ الطفل عامين أو أكثر، يبدأ في تكوين جمل من كلمتين :

«إن مرحلة الكلمتين عبارة عن فترة للتجربة مع كثير من العلاقات الدلالية التركيبية الشنائية مثل المالك والملوك (ماما-جورب)، أو الفاعل - الفعل (القط ينام) أو الفعل والمفعول (يشرب حساء)»^{١٤}.

ومع أن مفردات الطفل في نمو، فإن استعماله لها بالدرجة الأولى يكون في أول الأمر لتعريف أفعال وأجسام محسوسة بعينها. فالسيارة يمكن فهمها «طريقة للذهاب إلى الحانوت» و «العفريت» هو «ما يعزف الموسيقى ويقفز في آن واحد». ومنذ هذه اللحظة وما بعدها تنمو مفردات الطفل وقدرته على تكوين الجمل باطراد ملحوظ، وقبل أن يبلغ الصغار العام الثالث يصبح معظمهم قادراً على استعمال رصيدهم البالغ

ثلاثمائة إلى أربعمائة كلمة في تكوين جمل جيدة من ثلاث أو أربع كلمات أو أكثر^{١٥}.

وكلما كبر الطفل فإن مهاراته الصوتية والتركيبية الدلالية والتطبيقية تزداد، كما يزداد استعماله للكلمات بطرق أكثر تجريداً. فبينما تعنى كلمة «كلب» عند الطفل في أول مشيه «كلبه الخاص»، يشير معناها عند الصغير الأكبر سناً إلى «كلبى الخاص وكلب صديقى جون أيضاً»، وفي أطوار تالية من النمو يصبح معنى الكلمة نوعاً من الحيوانات الأليفة، وبعد ذلك تعنى حيواناً محدداً بأربع أرجل.

إن الكلمات والجمل التى تستعمل في البداية لتشير إلى المباشر والمحسوس تتطور بالتدريج إلى قدرة على الإشارة إلى البعيد والمجرد. وهكذا كلما زادت مهارة الطفل في استخدام اللغة، زاد اتجاه الربط بين كلماته والحوادث الخاصة بالمحيط المجاور. أما معانى الكلمات الخاصة عند الكبار فتصبح تجريدات مستندة إلى تجارب في حياتهم.

و يرافق التطور في مهارة استخدام لغة الكلام كفاءة في استخدام أشكال الكتابة، إذ أصبح التوسع ممكناً في عدد من استعمالات اللغة بعد أن اتحدت الكفاءة مع استخدام تقنيات الاتصال المختلفة. والكبار يستخدمون اللغة بطرق مختلفة — للوصف والتوكيد والتفسير والمناقشة والتسلية والإقناع والتعبير عن العواطف والفكاهة. واللغة لا تستعمل في نطق الكلام فقط وإنما للكتابة أيضاً، وليس في توفير الرسائل المفردة فحسب ولكن في إنجاز الوثائق المطولة وتكوين قواعد البيانات أيضاً، وليس في مجال الاتصال وجهاً لوجه فقط وإنما في الاتصال الجماهيرى كذلك.

الكلمات والأشياء والناس :

تؤدى اللغة دوراً رئيسياً وشاملاً في حياة الطفل من اللحظة التى ينطق فيها بكلماته الأولى، وعن طريق التعلم الحر والتعليم النظامى في المدرسة يتعلم الطفل تعريفات القاموس المعترف بها (المعانى الدلالية) للمصطلحات التى يستعملها هو وغيره، كما

عمر الطفل	التنسيق الحركي	اللغة
أربعة أشهر	يستطيع أن يرفع رأسه وحده	عندما يلعب الناس معه، يستجيب لهم بالهديل والقرقرة
من تسعة أشهر إلى سنة	يستطيع الجلوس وحده، وكذلك رفع نفسه إلى درجة الوقوف	يثرثر باستمرار ويحدث أصواتاً مثل غا، غا، غا، أو يا، يا، يا — أودا دا، دا، دا.
من اثني عشر إلى ثمانية عشر شهراً	يقف في البداية وحده، ثم يمشي معتمداً على الأثاث وفي النهاية وحده	يستعمل بضع كلمات، وينفذ أوامر بسيطة، كما يعرف ماتعنيه كلمة (لا)
من ثمانية عشر إلى واحد وعشرين شهراً	يبدو مشيه متصلاً ومتقطعاً، ولكنه يمارسه جيداً، ويستطيع الجلوس في كرسي ويستطيع أن ينزل الدرج زحفاً و يلقى بالكرة عشوائياً	يفهم الأسئلة البسيطة ويبدأ أو نجيب كلمتين أو ثلاث في جمل.
من أربعة وعشرين إلى سبعة وعشرين شهراً	يستطيع الركض جيداً، ولكنه يقع عندما يلف لفة سريعة ويستطيع أن يصعد وينزل الدرج	يستعمل جملاً قصيرة مكونة من كلمات ضمن رصيد من المفردات، يتراوح بين ٣٠٠ إلى ٤٠٠ كلمة
من ثلاثين إلى ثلاثة وثلاثين شهراً	يتمتع بحركة سلسة منسقة من اليد والأصبع ويستطيع تناول الأشياء جيداً.	يزداد حجم مفرداته، وجملة المكونة من ثلاث أو أربع كلمات، وتبدو لفته ناضجة بعض الشيء كلفة الكبار
من ستة وثلاثين إلى تسعة وثلاثين شهراً	يركض بخفة ويتعامل مع اللغات الحادة بسهولة. يسير على الدرج بأقدام متناوبة ويركب الدراجة ذات الثلاث عجلات ويقف على قدم واحدة (لفترة قصيرة) كما يستطيع القفز ١٢ بوصة في الهواء.	يتكلم بجملة لها صياغة حسنة مستخدماً قواعد معقدة إلى حد ما ويستطيع الآخرون عموماً أن يفهموا ما يقوله.

(شكل ٥ - ٣)

SOURCE: Barbara S. Wood. *Children and Communication* (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1976), pp. 24-26; adapted from Eric Lenneberg, "The Natural History of Language," in *The Genesis of Language*, eds. Frank Smith and George A. Miller (Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1968), p. 222. By permission of Prentice-Hall and the MIT Press, Cambridge, Massachusetts.



(شكل ٥ - ٤)

إن طبيعة العلاقة بين اللغة وعناصر البيئة التي تشير إليها كانت وما زالت لفترة طويلة مسألة ذات أهمية في حياة البشر. في العصور الوسطى، مثلاً، كانت كلمة «أبراكادابرا» في اعتقاد الناس قادرة على شفاء الحمى. والظاهر أن استعمال أول وصفة طبية جاءت من قصيدة في موضوع الطب لؤلؤها «كوينتس ميرنتوس سامونيكس»، الطبيب الذي كان يرافق الإمبراطور الروماني «سيفيروس» في حلة إلى بريطانيا سنة ٢٠٨ م، كان ينبغي أن تكتب الكلمة على قطعة من الورق مثلثة الشكل، وكان على المريض أن يلبس قطعة الورق مع قطعة من الكتان حول رقبته تسعة أيام ثم ترمى خلف الأكتاف في جدول يجري باتجاه الشرق. كان الاعتقاد أن علل المريض تختفي عندما تختفي الكلمة. وكذلك كان الحال في السحر اليهودي بشأن العلاقة بين الرموز والحقيقة المادية، إذ كان يكفي للتخلص من الشيطان المسمى «شابريري» أن يقول الواحد «شابريري بريري بريري بريري، ري».

SOURCE: *Man, Myth, and Magic*, Volume 1, New York: Marshall Cavendish, 1970.

يتعلم ظلال المعاني المرتبطة بكلمات معينة دون أن تكون بالضرورة جزءاً من تعريفاتها الصريحة (المعنى الإيحائي). فيتعلم مثلاً بالمعنى الدلالي (المعجمي) أن كلمتي زنجي ورجل أسود تعنيان بالضرورة المعنى نفسه (زنجي) ولكنهما بالإيحاء تثيران ردود فعل مختلفة تماماً. وعبارة مثل «علاقات جنسية حميمة» تعتبر طريقة مقبولة في الحديث العادي للإشارة إلى اتصال جنسي بين شخصين، ولكن الكلمات التي تشير إلى العلاقات الجنسية صراحة يمكن أن تعني الشيء نفسه ولكن لها إيحاءات مختلفة تماماً.



(شكل ٥ - ٥)

إن وقع اكتساب اللغة خفى وشامل لدرجة أن الرموز - الكلمات والعبارات والجمل - تختلط بسهولة مع الناس والسلوك والأفعال والأحداث والأفكار التي تشير إليها الرموز اللغوية. ففي كثير من شئون الحياة اليومية تبدو اللغة وكأنها هي حقيقة وليست رمزاً مجرداً، في كثير من الأحيان، عندما نسأل الناس عن أحوالهم مثلاً، نراهم يستجيبون بطريقة تطمئننا بأن ثقتنا في الكلمات لها ما يبررها تماماً.

ولكن هناك عدداً من الحالات في الحياة تذكر الشخص الذي يميل إلى التأمل والتفكير، بأن التسليم بـ «حقيقة اللغة» يمكن أن يؤدي إلى صعوبات. فالكلام عن ترك التدخين أو تخفيف الوزن أو تدبير أسلوب الحياة أو «البدء بصفحة جديدة» في حياة الفرد، كثيراً ما يختلف عن تنفيذه سلوكاً.

وبالمثل، فإن المرأة التى تقول إنها تحب، قد لا تقول كثيراً عن شعورها، وكيف ستصرف، أو كيف تفكر فعلاً فى المفاهيم وفى الناس الذين تشير إليهم بكلماتها. تستخدم عبارة «قبلتك زوجاً» مثلاً لإتمام روابط الزواج. فمع أن هاتين الكلمتين لهما قيمة رمزية كبيرة عند الأطراف ذات الشأن فى تلك اللحظة، لا يعتمد استقرار الزواج على الكلمات بقدر ما يعتمد على أنواع السلوك والمعتقدات التى تعبر عنها هذه الكلمات.

وهناك تعقيدات إضافية فى اللغة وراء المشاكل الناجمة عن اختلاط الكلمات والعبارات والجمل بالناس والسلوك والأفعال والأفكار التى تشير إليها الكلمات، وسبب هذه التعقيدات هو أن الكلمات وقت الاستعمال قلما تعنى الشيء نفسه عند شخصين مختلفين. وحتى إن وجد الإجماع العام حول المعنى الدلالى والمعنى الإيحائى لكلمة معينة، فإن المعانى المحددة التى يربطها كل منا بالكلمات والعبارات تتوقف على خبراتنا السابقة. ويمكن القول — نتيجة لذلك — بأن معانى الكلمات أمر ذاتى، وإلى حد ما، أمر فريد بالنسبة لكل فرد. إن الحوار التالى يوضح هذه النقطة :

- فرد : «ياراى، أنا بحاجة إلى التحليل الذى قمت به حول صفقة جونسون فى الاجتماع الذى جرى بعد ظهر هذا اليوم» .
— راي : «حسناً يا فرد سيكون التحليل بين يديك» .
— راي : «سالى، لابد من إرسال المذكرة الخاصة بالمبيعات هذا الصباح» .
— سالى : «سأعمل على إرسالها فى الحال» .
— فرد (فى الرابعة والنصف عصر ذلك اليوم) : «راى أين المعلومات التى وعدت بإحضارها لى ؟» .
— راي : «كان ينبغي أن تكون قد حصلت عليها هذا الصباح . طلبت إلى سالى أن تأتيك بها» .
— فرد : «حسن، إنها ليست هنا وأنت تعلم أن هذه ليست المرة الأولى التى يحدث فيها شيء مثل ذلك....» .

ونتيجة لأحداث اليوم تجمع لدى «راى» من البيانات ما يثبت أن «سالى» ليست كفتاً. وقرّر «فرد» أخيراً أنه — بكل بساطة — لا يستطيع الاعتماد على «راى»، كما أن «سالى» صارت مقتنعة بأن «راى» يبحث عن سبب يحاول به التخلص منها. ومع أن هذه الاستنتاجات قابلة للتبرير، فإنه من المحتمل أيضاً أن يوجد بعض التوضيح لما حدث في الكلمات والعبارات التى استخدمها كل شخص، وفي تفسير الآخرين لها. فقد أوضح «فرد» في البداية لـ «راى» أنه بحاجة للمعلومات للاجتماع الذى سيعقد عصرًا، وأخبر «راى» «سالى» بأنه لا بد من إرسال المعلومات في الصباح. ولكن ماذا كانت تعنى عبارة «ترسل هذا الصباح»؟ بالنسبة لسالى التى أرسلت المعلومات في الساعة الحادية عشرة عن طريق نظام البريد المستخدم بين المكاتب — كانت العبارة تعنى «ترسل هذا الصباح». وأما بالنسبة لـ «فرد» و«راى» فكانت تعنى «أن تسلم هذا الصباح».

مثل هذا النوع من الصعوبات ينشأ أيضاً في أجواء أخرى كثيرة. إننا نقضى الساعة تلو الأخرى، مثلاً، في مفاوضات تدور حول مناقشة المصطلحات الدقيقة الواجب استعمالها في صيغة عقد. في مثل هذا الموقف من الممكن أن يصبح تفسير كلمات ظاهرة البراءة مثل «سوف» أو «ربما» أمراً معقداً. ولمعرفة ما إذا كانت تقارير وسائل الإعلام الإخبارية مثيرة لقضية قضائية أم لا، ينبغي الاعتماد في الغالب على استعمال بعض الكلمات وتفسيرات الأفراد لها.

ثم إن الصعوبة الرئيسية في تصنيف المعلومات من أجل استعمالها ك فهرس أو قاعدة بيانات، تتأثر هي أيضاً بذاتية المعنى. وإذا كانت المعلومات المتصلة بأثر زيادة أسعار نفط الشرق الأوسط واجبة التصنيف والتخزين تحت مادة «نفط» أو «الشرق الأوسط» أو «التضخم» أو «تكاليف الوقود الوطنى» أو «الاقتصاد» أو «أوبك» أو واحد أو أكثر من الاحتمالات المتعددة الأخرى، فإن هذه تعد مشكلة لغوية للفرد الذى يجمع فهرساً أو قاعدة معلومات ولأولئك الذين يريدون استعماله.

الكلمات بوصفها أسماء وألقاباً :

الاستخدام الآخر للغة يؤدي دوراً خفياً ذا مغزى أحياناً في تخمين الآخرين — أسمائنا وألقابنا، فبالإضافة إلى التعرف علينا أو تصنيفنا بطريقة أو بأخرى ربما شكلت الأسماء أساس الانطباعات الأولى. كثير من أسماء العائلة مثلاً يزودنا بمفاتيح لأسلافنا، كما أن الاستنتاجات بشأن الجنسية أو الخلفية العرقية يمكن أن تصبح الأساس لصورة نمطية قبل أن يحصل الاتصال مع الفرد وجهاً لوجه بزمان طويل.

وحتى الأسماء الأولى قد لا تكون محايدة أو خلوها من قيمة كما يفترض أن تكون، وهناك دليل على أن الأسماء الأولى، مثلاً، يمكن أن تكون مهمة للانطباعات الأولى، فالدراسات تشير إلى أن بعض الأسماء الأولى كثيراً ما ترى مقترنة بصفات كالذكاء والجاذبية والقوة والأنوثة دون غيرها. فـ «جون» و «روبرت» ينظر إليهما بإيجابية أكثر من «فردريك»، و «جوان» أكثر تفضيلاً من «دونا» أو «سينشيا».

ويستطيع الآخرون، بل أحياناً يقومون فعلاً، بتقديرات لجودة أدائنا ودرجة جاذبيتنا من خلال المعلومات التي معهم عن أسمائنا الأولى فقط.

فبينما يُحتاج عموماً بأن الأسماء العامة تكون موضع الاعتبار الإيجابي في الانطباعات الأولى أكثر من الأسماء غير المألوفة، يلاحظ أيضاً أن عدداً من كبار الإداريين لدى أكبر الشركات في البلاد هم من أصحاب الأسماء غير المألوفة. ويمكن في بعض الحالات التي لا تتوفر فيها بيانات غير أسمائنا أن يكون لها الأثر في الانطباعات التي يكونها الآخرون عنا قبل مقابلتنا لهم.

إن الألقاباً، مثل : دكتور، ودكتور في الفلسفة، ودكتور في الطب، وأستاذ، وآنسة، وسيدة، وسيد، أو عضو مجلس شيوخ — تساعد أيضاً باعتبارها عوامل مميزة عند استخدامها للوصول إلى صفات، مثل : الجنس، والمهنة، والذكاء التعليمي، والضمان

المالى، والخبرة السابقة، والعمر، والحالة الاجتماعية — وذلك قبل مقابلة الفرد بزمّن طويل. ووفق الإطار الذى يستخدم فيه اللقب يمكن للناس أيضاً أن يستنتجوا عدداً من الصفات الأخرى؛ فإذا شاء الفرد تقديم نفسه لجاره المجاور على أنه «الدكتور جون جونسون»، مثلاً، فإن الأمر فى ذلك يختلف عنه تماماً فيما لو قدم نفسه بدون لقب «جون جونسون»، وشبهه بذلك احتمال الفرق الكبير بين الاستجابة لامرأة تعرف نفسها بـ «السيدة جين جونسون» أو تعرف نفسها بـ «الآنسة جين جونسون» لرجل أعزب جالسها بمفردها.

وكذلك، فإن لقب المهنة يمكن أن يكون رسالة مميزة للفرد. فالدراسات ترى، مثلاً، أن المهن كلها كمهنة الطبيب وأستاذ الجامعة والمحامى والمهندس ومدير البنك والطيار المدنى والمدرس فى مدرسة ثانوية والصيدلى وضابط القوات المسلحة والقسيس والفنان ومعلمة المدرسة الإبتدائية — تعتبر عموماً، وضمن هذا الترتيب، ألقاباً ذات سمعة ومحترمة^{١٧}. بينما أسماء بعض المهن وألقابها، مثل: عامل منجم، وحلاق، وصانع الأحذية، والجرسون، وعامل مزرعة، وبائع متجول، وبواب، وخادم، وكناس الشارع — تثير على النقيض استجابة مغايرة. إذن فلقب المهنة وحده يمكن أن يثير عدداً من الاستنتاجات حول الفرد، مثل: المنزل، والجنس، والمستويات المتصورة للحالة المالية، والسلطة، والنفوذ، والتعليم.

أساليب الكلام (اللغة المصاحبة)^{١٨}:

ومع أن ما نقوله من كلمات وعبارات وجمل هو استعمال شفوى مهم، فإن الطريقة التى نستخدم بها اللغة يمكن أن تكون أكثر أهمية من كلماتنا كمصادر للمعلومات؛ إذ قبل أن تنمو مهارة الأطفال فى استعمال اللغة نراهم يكتسبون الألفة مع النمط النغمى للغة فى بيئتهم. وترى بعض الدراسات الحديثة إمكانية تمييز بيئة اللغة التى يعيش فيها الطفل ابتداء من معالم الصوت على مستوى الثرثرة فى السنة الثانية من العمر^{١٩}. وهذه

الأنماط من أساليب الصوت والقول التى يكتسبها الأطفال لا تعكس البيئة اللغوية الكبيرة التى ينشؤون فيها فحسب، ولكنها تعكس كذلك الأنماط المميزة للأسرة والأصدقاء.

وعلى عكس اللغة المنطوقة، فإن اللغة المصاحبة تزودنا بمعلومات عن المعلومات — أوبما وراء الاتصال^{٢٠}، أى أن : التنهد، والنغمة المفردة، والصوت المرتفع، والددمة المثيرة — تصلح مؤشرات تساعد الفرد فى قراره بشأن تفسير محتوى الرسالة. إن ارتفاع الصوت ومعدل سرعة الكلام والنغم والاختلاف فى طبقة الصوت واستخدام الوقفات فى لغة الكلام — يمكن أن يكون لها أثر رئيسى فى كيفية استجابة الفرد للكلمات، ونستطيع فى ضوء طبقة الصوت، مثلاً، أن نحدد إذا كان نطق معين يعتبر جملة تقريرية أو استفهامية، أو تعليقاً جاداً أو ساخراً.

إن تفسير معنى كلمة حقيقى المنطوقة شفهيًا — فى صيغة استفهامية هكذا : حقيقى؟ أو بصيغة تعجب : حقيقى! — يحدد من خلال أشياء مصاحبة للغة أكثر مما تفسره الكلمات المنطوقة ذاتها. وبالطريقة نفسها يمكن أن نقرر إذا كانت جملة «إن ذلك جميل» تؤخذ بمعناها الحرفى أو أنها تعنى العكس تماماً.

إن صيغ التعجب، مثل : «هه، وحقيقى، وأنت تعلم» والتمتمة والفأفة والتلثم — يمكن أيضاً أن يكون لها أثر فى طريقة التفسير لأى نطق. ومع أنه ليس هناك من فرق بين الكلمات المستعملة فى عبارة «ادخل - Come in» والعبارة نفسها بنطق ممطوط «ادخل Cooooooooooooo iiiinnnn» فإن المعانى التى نقرنها بهاتين الرسالتين غالباً ما تكون مختلفة.

وفى اللغة المكتوبة يصبح شكل الكلمة أو العبارة مهمًا للتفسير أيضاً، فعلامات الترقيم والتهجئة والحذف والشطب وقليل أو كثير من الفراغ بين الكلمات إلى جانب

تركيب الجملة والخط أو لون الحبر — كل ذلك من الممكن أن يؤثر في استجابة القارئ للكلمات.

بالإضافة إلى تفسيرنا للغة المنطوقة، فإن الأساليب المصاحبة للغة والصيغ يمكن أن تزودنا بأساس لعدد من الاستنتاجات عن الكاتب أو المتحدث. إن معدل السرعة واللكنة، مثلاً، يمكن أن يعطينا معلومات نستنتج منها جنسية المتحدث أو الكاتب أو المنطقة التي نشأ فيها، وكذلك خصائص أخرى تتصل بالصور النمطية المعروفة عن المنطقة الجغرافية. فـ«سرعة الكلام عند أحد سكان نيويورك» أو «التشدد البطيء في الكلام عند واحد من أهل الجنوب»، على سبيل المثال، غالباً ما يرتبطان بخصائص سلوكية وجغرافية.

وفي الحديث الشفوي خاصة فإن الأساليب المصاحبة للغة يمكن أن تزودنا بأساس لافتراض معين حول مستوى التعليم عند المتكلم، ومدى اهتمامه بالموضوع، ومستوى رفاهيته وتصوره لنفسه، ونظراته للجمهور، وشخصيته، ومزاجه. إذن فالنغمة وطبقة الصوت ومعدل سرعة الكلام، كل ذلك يزودنا بمؤشرات حول حالة الفرد العاطفية.

وشبيهه بما تقدم يحدث في اللغة المكتوبة، من علامات الترقيم والنغمة والصحة أو الخطأ في تحديد الفراغ بين الكلمات والتهجئة وتركيب الجمل والنظافة أو عدمها — كل ذلك يمكن أن يكون أساساً لتقديرات عامة حول درجة تعلم وعناية واحترام أو جدية الشخص، وتزودنا بمؤشرات عن مزاجه وعواطفه لحظة الكتابة.

أنواع المعلومات اللفظية :

عندما يكون للفرد هدف محدد تحديداً جيداً يريد بلوغه عن طريق بيانات لفظية، فمن المحتمل أن تصادفه صعوبات بسبب ذاتية اللغة والتداخل بين الكلمات والمعاني. وعند كتابة كتاب أو إعداد خطاب أو إنتاج فيلم وثائقي أو تطوير نظام

لتصنيف المعلومات أو التخطيط من أجل مناقشة هامة مع صديق حميم أو زميل، فإننا قد نعطي قدرأ كبيراً من الانتباه لاختيار الكلمات والجمل والتراكيب الصائبة لتحقيق أهدافنا. ففي مثل هذه الظروف نستخدم الكلمات بمثابة أدوات لتحقيق هدف قد حدد سلفاً.

وفي كثير من المواقف لا نلتقى بالآ للكلمات التي نستخدمها والطريقة التي نستخدمها بها، وقد نقول ما يرد على خاطرن دون انتباه أو اهتمام كبير بتحديد الأهداف أو اختيار الكلمات، يحدث ذلك خاصة إذا كان الحديث طارئاً مع صديق أو فرد من أفراد العائلة أو حبيب أو زميل عمل.

وسواء استعملنا الكلمات بطريقة مخططة ومقصودة أم بطريقة أقل منهجية وأسلوب غير مقصود، فإن كلمائنا تمثل بيانات ذات مغزى عند الآخرين. ففي أى من الموقفين نجد أن البيانات اللفظية تعطينا معلومات يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع :

(١) معلومات حول الموضوع قيد المناقشة.

(٢) معلومات حول المصدر.

(٣) معلومات عن كيفية نظر المصدر إلى مستقبله المستهدفين.

إن الكلام المكتوب أو المرئجل المعد لإقناعنا بالتصويت من أجل مرشح بعينه، مثلاً، يزودنا بأساس لمعلومات حول المرشح، ومؤهلاته، وحول وعود الحملة الانتخابية، وإمكانات تحقيقها، كما يزودنا هذا الكلام ببيانات ذات صلة بمستوى إعداد المتكلم واهتمامه وتعليمه وذكائه وميوله ومعتقداته ومزاجه ودوافعه. وأخيراً فإن الكلام يمكن أن يزودنا بمؤشرات عن نظرة المتكلم للجمهور المستهدف : هل ينظر إلى الجماهير نظرة غير محترمة؟ هل يراهم في نظره أقوياء ومتعلمين وأصحاب سلطة؟ هل يخشاهم أو يبغضهم؟ إن استخدام الفرد للغة غالباً ما يكون مقترناً بالمؤشرات والدلالات التي توضح معناها.

أسماء الرجال	ترتيب الرجال	ترتيب النساء
الأسماء الأولى		
دانيال	١٠	١٣
دافيد	٧	٩
ادوارد	١٨	١٠
فريدريك	٢٥	٢٥
جيمس	١٣	١٧
جون	١١	١
جوزيف	٩	٢
روبرت	١	١٢
توماس	١٩	٢٤
رونالد	١٦	٨
الأسماء المختصرة		
دان	٢٤	١٥
ديف	٢	٣
أيد	١٣	١٦
فيرد	١٦	٢٧
جيم	٣	٥
جالك	٦	٦
جو	٤	١٩
بوب	٨	٤
توم	٥	١١
أسماء التديل		
داني	٢٣	٢٦
ديفي	٢٨	٢٨
إيدي	٢٧	٣٠
فريدي	٢٩	٢٣
جيمي	٢٠	٢١
جونى	٢٦	١٤
جوى	٣٠	٢٩
بوبي	١١	١٨
تومى	١٤	٢٠
رونى	٢١	٢٢

(شكل ٥ - ٦)

أسماء النساء	ترتيب الرجال	ترتيب النساء
آن	٩	٥
باربارا	١٠	١٢
كارول	٦	١٥
شيريل	٧	١٤
ستيشيا	٢٠	١٨
دايان	١١	١٩
دونا	١٦	١٧
جانيت	٨	٤
جين	١٢	٣
جوان	٤	٢
جوديت	١٥	١١
كارن	١	٧
كاثلين	٥	١٦
ليندا	١٩	١٠
مارجريت	١٧	٨
مارى	٣	٦
نانسى	٢	١٣
باتريشيا	١٨	٩
شارون	١٤	٢٠
سوزان	١٣	١

تابع
(شكل ٥ - ٦)

ماذا عن الاسم ؟ الأسماء ليست محايدة بالضرورة، ولا هى القاب خلون قيمة كما يرغب أو يفترض الكثير من الناس أن تكون. فكثير من الأحيان تقوم أسماء العائلة — مثلاً — مقام البيانات التى تستخرج منها الجنسية أو الدين أو كلاهما، وعلى أساس هذه الاستنتاجات ربما تكونت الانطباعات الأولى. وهناك الدليل الذى يوضح أنه حتى الأسماء الأولى وحدها قد تكون أساساً لانطباعاتنا الأولى وأفكارنا النمطية عن الشخص.

سئل أفراد فى كثير من الدراسات ليدلوا بأرائهم عن مدى ربطهم خصالاً، مثل : الصلاح، الشدة، قوة الشخصية أو النفوذ — بالكثير من أسماء الرجال والنساء. ولقد أوضحت النتائج أن الناس يقومون بالفعل بربط خصال معينة بأسماء معينة، وبصورة عامة فقد وجد أن الناس غالباً ما يميلون ميلاً كبيراً إلى بعض الأسماء دون غيرها. والقائمة المرفقة تشير إلى الأفضلية الترتيبية لأسماء الرجال والنساء كما أبرزتها النتائج.

ولتوضيح الفرق بين هذه الأنواع الثلاثة من المعلومات، تأمل العبارة التالية :

— مارج : «إن كارول إنسانة لامبالية وليست كفتاً!»

أولاً، ومن النظرة إلى الموضوع تشير «مارج» إلى أن هناك أموراً في شخصية «كارول» تزعجها. وأكثر من ذلك، ربما كانت «مارج» تزودنا بدلالات حول نفسها، إذ يبدو أن شعورها قوى جداً تجاه «كارول»، بل ربما كانت إنسانة صريحة بعض الشيء، وقد تكون عاطفية أو صارمة في حكمها وغير متساهلة مع الفروق الفردية بين الناس.. وأخيراً ربما كانت غيرورة أو حاسدة لـ «كارول».

بالإضافة إلى البيانات التي زودتنا بها «مارج»، والتي تصلح أساساً لمعلومات عن «كارول» وعن نفسها، فإنها ربما تكون قد أعطتنا مؤشرات عن رأيها في الشخص الذي نتحدث إليه. ومن المحتمل أن تكون «مارج» قد رأت نفسها أقرب إلى الشخص الذي نتحدث إليه منها إلى «كارول». وكذلك من المحتمل أن «مارج» تفترض أن المستمع أقرب إليها من «كارول». كما يستطيع الفرد أن يستنتج أنها تثق بالمستمع، أو أنها ببساطة لا تهتم أن يعرف المرء حقيقة شعورها تجاه «كارول»، وهذا يضيف معلومات أخرى عن «مارج». ولكن نستطيع، على الأقل، أن نفترض بطمأنينة أن لدى «مارج» من الأسباب ما يجعلها راغبة في أن يشاركها المستمع في استجاباتها. لننظر الآن إلى مثالين أكثر تعقيداً بقليل :

(١) — الأب (عقب سماعه صوت كسر الزجاج) : «مارك».

— مارك : «أبتاه، أنا لم أفعل ذلك».

(٢) — إد : «ماري، أريد التحدث معك».

— ماري : «إد، أنا أعلم ما ستقوله، وأنا آسفة، لم أقصد إيذاءك قط.. وقد حدث ما حدث».

هذان المقطعان الحواريان متشابهان تماماً، في كل النواحي ما عدا الموضوع، إذ أن المتحدث الأول في كل حالة لا يتكلم في الموضوع إلا قليلاً. والحقيقة أن المتكلم في كلتا الحالتين لا يزودنا بمعلومات كافية للتعرف على موضوع المناقشة، بينما يعطينا المتكلمان الثانيان أساساً لعدد من الاستنتاجات، إذ يبدو أن كلا من «مارك» و«مارى» ينطلق من افتراض أنه يسأل عن عمل معين وإن كان هذا ليس دقيقاً بالضرورة، ويستجيبان كما لو أن أحداً يهاجمهما بالكلام، فتأتى استجابتهما دفاعية ربما بسبب بواعث الذنب أو الخوف أو كليهما. وبالإضافة إلى الحصول على معلومات يستطيع الواحد أن يستنتج منها شيئاً عن شعورهما ومواقفهما، فإن ردودهما تزودنا أيضاً بمؤشرات عن شعورهما تجاه الأشخاص الذين يتعاملون معهما، لأن كلا من «مارك» و«مارى» مهتم بعلاقته، بفعل الحاجة أو الاختيار، ومهما تكن الأسباب فإنه يبدو أنهما يشعران بأنهما قد أسقط في أيديهما أو أنهما في مأزق ووضع دونى، فكان لزاماً عليهما إيجاد تبرير وإيضاح و/أو البحث عن الصفح والعفو أو حتى الإطراء من قبل الأب و«إد».

والآن لتأمل موقفاً أكثر تعقيداً بقليل من سابقه :

- بل : حسنًا يا «تود» أنا وزوجتى متحمسان فعلاً. ولدينا فرصة للذهاب إلى «لاس فيجاس» في نهاية الأسبوع في رحلة خاصة بنصف التكلفة، في الواقع لم يكن هذا هو الوقت الذى اخترناه للذهاب، لكننا لم نكن لنذع الفرصة تفلت من أيدينا .. أشك أننا كنا سنحصل على فرصة للذهاب بمثل هذه التكلفة القليلة.
- تود : لقد فكرت في الذهاب، لكننى، في ظل الظروف الاقتصادية الحالية، قررت أن صرف المال على السفر هذا العام أمر غير مستحسن.

في هذا الحوار القصير نلاحظ أن «بل» يعطينا بيانات عن الأمل في رحلة قريبة، ويشرح لنا أيضاً أن الرحلة ستكون نصف المبلغ المعتاد. والحقيقة أن رغبة «بل» في

Tempo Bold تمبو ثخين
جديد - حديث - صلب -
واضح - جيد - قوى - معتم -
بسيط - رجول - خشن - صريح .

A

Karnak Intermediate كارناك متوسط
صلب - مقيد - قوى - رجول - خشن -
سمج - جاف - جيد - بسيط - نظيف
- صريح .

A

Koufman Script خط كوفمان
جديد - نشط - حديث - غير رسمى
- هادى - أنثوى - خفيف - أنيق .

A

Type Script خط طباعة
قديم الأسلوب - ضعيف - جميل - نظيف -
- هادى - مزخرف - خفيف - متجانس -
- معقد - غنى - مدور - صريح - مكلف
- أنثوى - أنيق - رشيق - رسمى .

A

Garamond Bold جراماند ثخين
قديم - ذو مغزى - صلب - واضح - عادى .
- خشن - دقيق - قوى - معتم - رجول -
نظيف - متجانس - صريح .

A

Flash فلاش
حر - جديد - نشط - قوى - مدور - معتم
- رجول - حديث - رخيص - مسترخ -
خشن - غير رسمى .

A

Bodoni Bold بودونى ثخين
خفيف - غنى - جميل - مكلف -
ذو مغزى - رشيق - محكم - رسمى
- هادى - دقيق - نظيف -
متجانس - صريح .

A

Bodoni Book Italic بودونى مائل
دقيق - ناعم - واضح - أنثوى -
جيد - غنى - جميل - مدور - مكلف
- رشيق - نظيف - متجانس .

A

Bodoni Ultra بودونى غير عادى
نشط - قبيح - صلب - قوى -
معتم - رجول - خشن .

A

Cheltenham Bold شلتنهام ثخين
غير دقيق - صلب - مقيد - قديم - قبيح -
قديم الأسلوب - رخيص - نشط - صريح
- واضح - قوى - معتم - بسيط -
رجول - عادى - خشن .

A

Garamond جراماند
خفيف - غنى - جميل - مدور - مكلف -
ذو معنى - رسمى - واضح - دقيق - جيد -
نظيف - متجانس - صريح .

A

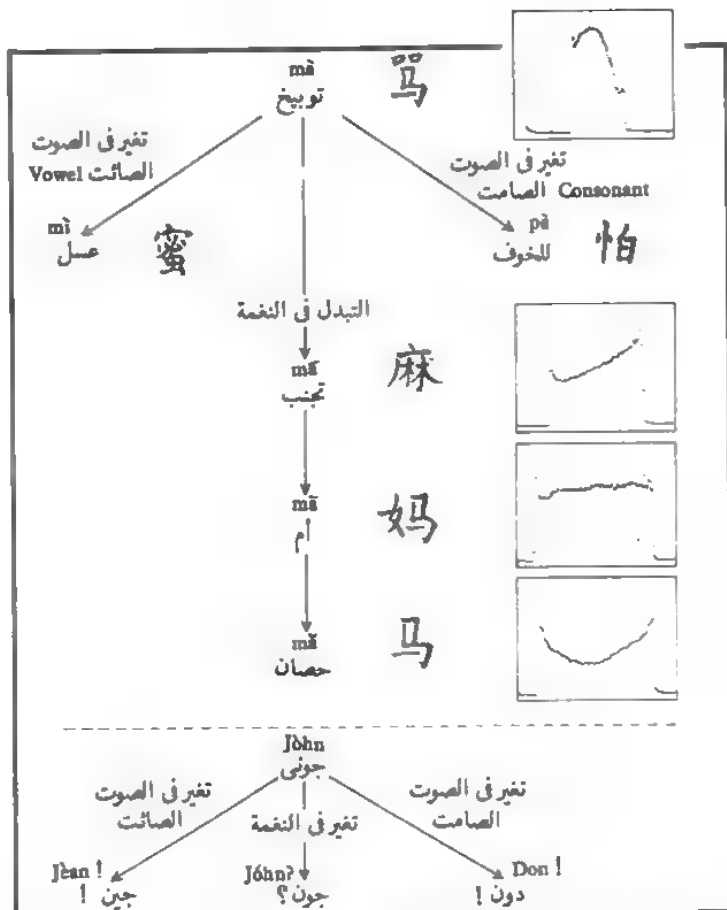
Garamond Italic جراماند مائل
دقيق - جيد - غنى - جميل - مدور -
ذو مغزى - متجانس - صريح - مزخرف -
ضعيف - هادى - خفيف - مكلف - أنثوى
- أنيق - رشيق - نظيف .

A

(شكل ٥ - أ)

العوامل خلف الرمز اللغوى نفسه، مثل : الأسلوب والشكل والحجم وطريقة النسخ، ووضع ذلك الرمز - ربما تؤثر بشكل كبير على مغزاه النهائى . كل من الصور الطباعية للحروف المبينة أعلاه أثارت ردود فعل مختلفة تماماً فى مشروع بحث استهدف تحديد أى الأساليب الطباعية أكثر تأثيراً فى أنواع معينة من الإعلان .

SOURCE: Stephen Baker, *Visual Persuasion* - New York: McGraw-Hill, 1961. By permission of Stephen Baker.



(شكل ٥ - ٩)

يعتبر أسلوب الكلام في بعض اللغات أهم من الكلمات ذاتها، خلافاً لما هو عليه في اللغة الإنجليزية. ففي اللغة الصينية، مثلاً، درجات النغمة تغير من معاني الكلمات، والصينية السائدة لها أربع درجات من النغم: هابطة (كما في mǎ) ومرتفعة (كما في mǎ) وهابطة مرتفعة (كما في mā). وتظهر الرسومات على اليمين ضبط الصوت أثناء نطق بعض الكلمات. إن تغيير النغمة في اللغة الصينية يحدث أثراً على معنى الكلمة مشابهاً تماماً للأثر الذي يحدثه الصوت الصائت أو الصامت في اللغة الإنجليزية.

SOURCE: William S-Y Wang, "The Chinese Language," in *Human Communication: Language and its Psychobiological Bases*, San Francisco: Freeman, 1982, p. 58. By permission.

الحديث عن الرحلة، أصلاً، يمكن أن توحى بأنه من الذين يستمتعون بمشاركة الناس له في تجربته، أو ربما أنه يفاخر بذلك، بل ربما يريد أن يلفت الانتباه أو يحظى باهتمام الآخرين.

فعندما يوضح لنا أنه تحصل على سعر خاص، فإنه يأمل أن ينظر إليه على أنه ذكي ثاقب النظر أو مقتصد. أو ربما كان يرمى، بدلاً من هذا، إلى القول بأنه ذلك الشخص الذى يشعر بحاجة لتبرير حظه الحسن أو الاعتذار بسببه. أما قرار المشاركة في الخطط مع «تود» فيوحى بأن «بل» يهتم بـ «تود» أو يقدره، ومن يدرى ربما كان «بل» يسعى للتأثير على «تود» أو يحاول التماس المساندة أو التشجيع.

وتشير الطريقة التى استجاب بها «تود» إلى اعتقاده بأن الوقت غير مناسب لصرف المال على الرحلة. وأبعد من ذلك، فإن استجابته يمكن أن تدل على أن «تود» غير عازم على المشاركة في حماسة «بل». من يدرى؟ ربما كان «تود» غيوراً، وربما أخفق في الوصول إلى الإحساس بحماس «بل». كما أن استجابة «تود» قد توحى أيضاً بأنه يرغب في أن يراه الناس منطقياً أكثر من «بل» على الأقل في هذا الموقف. لا يبدو أنه يحس بالتزام بأنه ينبغي له أن يساهم في حماسة «بل» أو الاعتراف بها، ولا يبدو أن لديه اهتماماً خاصاً في أن يصغى لنقاش أطول حول رحلة «بل».

إذن فلغتنا ولغتنا المصاحبة لها تخدمان عدداً من الوظائف، بعضها مقصود وبعضها غير مقصود، ولكنها في مجموعها وسيلة رئيسية لخلق صيغ ونقل البيانات في محاولتنا الإنسانية. إنها وسيلتنا لتسجيل المعلومات لأنفسنا والآلية التى بواسطتها نقدم البيانات لغيرنا في مختلف الموضوعات، وهذه البيانات توفر الأساس كذلك لأنواع أخرى من المعلومات المستعملة في استنتاج اهتمامنا في موضوع معين، واستعدادنا، وميولنا، وثقافتنا، ومزاجنا، ودوافعنا، والعمر والشخصية ونظرتنا لأنفسنا، وتقديرنا لمستمعينا وقرائنا أو مشاهديننا.

نستطيع عن طريق سلوكنا — كلماتنا وجلتنا ونبرتنا ومظهرنا وأفعالنا وما شابه — أن نوجد البيانات التي يعتبرها الآخرون مصادر للمعلومات بسبب ما تنطوى عليه من مغزى ودلالة، وبعض البيانات ننشئها عن عمد والبعض الآخر بشكل عرضي .

ولكن معظم ما ننشئه من بيانات عن قصد يتناول استخدام اللغة وأساليب الكلام المصاحبة . واللغات متشابهة فيما بينها في نواح متعددة، فجميعها يشتمل على قواعد ذات صلة بعلم الأصوات والتراكيب والدلالة والتطبيق، وتنشأ أوجه الشبه الأساسية والعميقة من طاقات الإنسان الفسيولوجية والمعرفية . وفسيولوجيا الكلام عند الإنسان أكثر تقدماً من تلك الضرورية للتعبير والنطق عند المخلوقات الأخرى، والفروق بين قدرات الإنسان العقلية وقدرات الحيوانات الأخرى أوضح تعبيراً كذلك . ويُعتقد أن بعض مناطق الدماغ — منطقة «بروكا» ومنطقة «ويرنيك» — المتمركزة في نصفه الأيسر لها قدر كبير من الأهمية في استعمال اللغة .

وتنمو قدرتنا في اللغة، باطراد، من وقت الطفولة الأولى عبر سلسلة من الأطوار . وحينما نكبر نستخدم اللغة لا لنشير بها إلى البيئة المباشرة فحسب كما يفعل الطفل، لكن أيضاً للتسجيل والوصف والتوكيد والتعبير العاطفي والبحث والتعرف على أنفسنا والترفيه والفكاهة والدفاع، ولمجموعة أغراض أخرى .

وبسبب تغلغل اللغة الإنسانية في حياتنا، يصبح من السهل الخلط بين الكلمات والعبارات وبين الأحداث والناس وأنواع السلوك والظروف التي تشير إليها، وحتى لو أمكن اتفاق الكلمات مع المعاني الدلالية والإيحائية بصورة عامة، فإن مغزاها النهائي يتوقف على التجارب والخبرات الشخصية الماضية للأشخاص أصحاب العلاقة .

إن اللغة المصاحبة أى الطريقة التي تستخدم بها اللغة، يمكن أن تكون مهمة أهمية الكلمات والجمل في مجال الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي . إن النبرة وطبقة

الصوت وعلامات الترقيم والتهجئة وغير ذلك من الجوانب في استعمال اللغة — تصبح أيضاً مصادر مهمة للبيانات ، وتقدم معلومات عن المعلومات أو ما يطلق عليه — ما وراء الاتصال . كل هذه الأساليب تزودنا بالمؤشرات حول المزاج والتعليم والبلد والمنطقة التي ينتمى إليها الإنسان ، إلى جانب موقف المتكلم أو المؤلف .

إن اللغة وأساليب الكلام المصاحبة تشكل الأساس لثلاثة أنواع من المعلومات :

(١) معلومات حول الموضوع قيد المناقشة .

(٢) معلومات حول المصدر .

(٣) معلومات حول نظرة المصدر للمستقبلين المستهدفين .

ونستطيع القول عموماً بأن اللغة وأساليب الكلام المصاحبة تؤدي عدداً من الوظائف ، بعضها بقصد والبعض الآخر عفوى .

الهوامش :

1. William S-Y Wang, "Language and Derivative Systems," in *Human Communication: Language and its Psychobiological Basis*, Ed. by William S-Y Wang (San Francisco: Freeman, 1982) p. 36.
2. Ibid.
3. Breyne Arlene Moskowitz, "The Acquisition of Language," in *Human Communication: Language and its Psychobiological Basis*, p. 122. For discussions of various facets of language study and their relation to one another, see *Communication and Culture*, Alfred G. Smith, Ed. (New York: Holt, 1966); George A. Miller and Frank Smith, Eds., *The Genesis of Language* (Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1966); Leonard Bloomfield, *Language* (New York: Holt, 1933); Noam Chomsky, *Aspects of the Theory of Syntax* (Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1965); Joseph DeVito, *The Psychology of Speech and Language* (New York:

- Random House, 1970); J.A. Fodor and J.J. Katz, *The Structure of Language* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1964); Edward Sapir, *Language* (New York: Harcourt, 1921); and F. de Saussure, *Course in General Linguistics*, translated by W. Baskin (New York: Philosophical Library, 1959).
4. Harold Whitehall, "The English Language," in *Webster's New World Dictionary of the American Language* (Cleveland: World, 1964), pp. xv-xxix.
 5. Morton Hunt, *The Universe Within* (New York: Simon and Schuster, 1982), pp. 36-37.
 6. What is named Broca's Area is based on the pioneering research by Paul Broca during the late 1800s. Wernicke's Area is named for German neurologist Karl Wernicke, who is acknowledged as the first to discover that damage to that section of the left hemisphere would lead to difficulties in speech comprehension. For a detailed discussion of the history and present significance of this work to neurophysiology and speech, see *Left Brain, Right Brain*, by Sally P. Springer and George Deutsch (San Francisco: Freeman, 1981); "Specializations of the Human Brain," by Norman Geschwind in *Scientific American* (September 1979); and an overview provided by Morton Hunt, op. cit.
 7. Norman Geschwind, "Specializations of the Human Brain," in *Human Communication: Language and Its Psychobiological Basis*, William S-Y Wang, Ed., op. cit., 1982, pp. 113-115.
 8. Ibid., p. 112. Cf., also, discussion in Morton Hunt, op. cit., pp. 33-36.
 9. Breyne Arlene Moskowitz, op. cit., p. 122.
 10. Ibid., p. 123.
 11. The summary of stages in language acquisition is based upon an in-depth discussion provided in Barbara S. Wood, *Children and Communication* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976), pp. 24-27, adapted from Eric Lenneberg, "The Natural History of Language," in *The Genesis of Language*, Frank Smith and George A. Miller, Eds. (Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1968), p. 222. Cf. also, Breyne Arlene Moskowitz, op. cit.
 12. Breyne Arlene Moskowitz, op. cit., p. 123.
 13. Cf. Barbara Wood, pp. 112-113.
 14. Breyne Arlene Moskowitz, op. cit., p. 125.
 15. Barbara Wood, op. cit., pp. 25-26.

16. Cf. E.D. Lawson, "Men's First Names, Nicknames, and Short Names: A Semantic Differential Analysis," *Names*, 21, 1 (March 1973), pp. 22-27. See also, E.D. Lawson, "Women's First Names: A Semantic Differential Analysis," *Names*, 22, 2 (June 1974) pp. 52-58; E.D. Lawson, "Semantic Differential Analysis of Men's First Names," *The Journal of Psychology*, 78: (1971) pp. 229-240; and John W. McDavid and Herbert Harari, "Stereotyping of Names and Popularity in Grade School Children," *Child Development* 37 (1966), pp. 453-459.
17. Based upon studies of the perceived prestige of fifty common occupations in the United States and fifty-five other countries, reported in Donald J. Treiman, *Occupational Prestige in Comparative Perspective* (New York: Academic Press, 1977), pp. 155-156.
18. Although paralanguage is often classed with nonverbal communication, it is discussed here with verbal because it is so directly related to language use; unlike other behaviors to be considered in Chapter 6, paralanguage cues cannot be created in the absence of vocalization.
19. Breyne Arlene Moskowitz, op. cit., pp. 130-131.
20. The term *metacommunication* was advanced by Paul Watzlawick, Janet Beavin, and Don D. Jackson in *Pragmatics of Human Communication* (New York: Norton, 1967).

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

- Bloomfield, Leonard. *Language*. New York: Holt, 1933.
- Brown, Roger. *Words and Things*. New York: Free Press, 1958.
- Budd, Richard W. "General Semantics." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 71-94.
- Burling, Robbins. *Man's Many Voices*. New York: Holt, 1970.
- Chomsky, Noam. *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1965.

- de Saussure, F. *Course in General Linguistics*. Translated by W. Baskin. New York: Philosophical Library, 1959.
- DeVito, Joseph. *The Psychology of Speech and Language*. New York: Random House, 1970.
- Dunkling, Leslie Alan. *First Names First*. New York: Universe, 1977.
- Fodor, A., and J.J. Katz. *The Structure of Language*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1964.
- Geschwind, Norman. "Specializations of the Human Brain." *Scientific American* (September 1979), 180-182.
- Hayakawa, S.I. *Language in Thought and Action*. New York: Fawcett, 1962.
- Hubel, D.H. *Scientific American* (September 1979), 44-53.
- Hunt, Morton. *The Universe Within*. New York: Simon and Schuster, 1982.
- Johnson, Wendell. *People in Quandaries*. New York: Harper, 1946.
- Korzybski, Alfred. *Science and Sanity*. Lakeville, CT: The International Non-Aristotelian Library, 1948.
- Lawson, E.D. "Men's First Names, Nicknames, and Short Names: A Semantic Differential Analysis." *Names*, 21 (1973), 22-27.
- "Women's First Names: A Semantic Differential Analysis." *Names*, 22 (1974), 52-58.
- Lee, Irving J. *Language Habits in Human Affairs*. New York: Harper, 1941.
- McDavid, John W., and Herbert Harari. "Stereotyping of Names and Popularity in Grade School Children." *Child Development*, 37 (1966), 453-459.
- Miller, George A., and F. Smith, Eds. *The Genesis of Language*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1966.
- Moskowitz, Breyne Arlene. "The Acquisition of Language." *Scientific American* (November 1978), 92-94.
- Sapir, Edward. *Language*. New York: Harcourt, 1921.
- Smith, Alfred G., Ed. *Communication and Culture*. New York: Holt, 1966.
- Springer, Sally, and Georg Deutsch. *Left Brain, Right Brain*. San Francisco: Freeman, 1981.
- Thieme, Paul. "The Indo-European Language." *Scientific American* (October 1958), 63-74.
- Treiman, Donald J. *Occupational Prestige in Comparative Perspective*. New York: Academic Press, 1977.
-

- Wang, William S-Y. "The Chinese Language." *Scientific American* (February 1973), 50-60.
- . "Languages and Derivative Systems." In *Human Communication: Language and Its Psychobiological Bases*. Ed. by William S-Y Wang. San Francisco: Freeman, 1982, 36-38.
- Whorf, Benjamin L. *Language, Thought, and Reality*. Ed. by J.B. Carroll. New York: Wiley, 1956.
- Williams, Frederick, Robert Hopper, and Diana S. Natalicio. *The Sounds of Children*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977.
- Wood, Barbara S. *Children and Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976.
-

**الفصل
السادس**

**الشفرات غير اللفظية :
المظهر، الحركة، اللمس، المكان، والزمان**

ترجمة

د. فايز عبد اللطيف أورفلي

الشفرات غير اللفظية : المظهر، الحركة، اللمس، المكان، والزمان

سارت «كيم Kim» نحو صف من المقاعد الشاغرة، واضعة حقيبتها الجلدية وحافظة نقودها على المقعد الذي يقع على يمينها، بينما وضعت أكياس مشترياتها التي حملتها من محل «ساكس» بالشارع الخامس على الأرض قريباً منها، وأخذت تتصفح مجلة «علم النفس اليوم» وتنتظر من حين لآخر إلى شاشة التلفزيون التي تبين مواعيد الطائرات القادمة، ثم إلى ساعتها.

وبعد خمس دقائق، حضر رجل يلبس بزة كاملة من ثلاث قطع، واتخذ مكانه على المقعد المقابل لها، وعرضاً ألقت عليه نظرة من طرف عينها. وعندما التقت نظراتها به ابتسم الرجل، ولكن «كيم Kim» حولت نظرتها بعيداً عنه وهي مرتبكة وعادت تركز انتباهها على المجلة التي بين يديها، لكنها أحست وكان الرجل يحملق فيها. وأخيراً لاحظته وقد وقف ليمشي بعيداً عن المكان.

وبعد بضع دقائق ظهر الرجل ثانية متجهاً نحوها، ليتخذ من المقعد المجاور لها مقعداً له، وجلس دون أن ينطق بأى كلمة. ولكن «كيم» حملت حقيبتها وأكياس مشترياتها، وانطلقت مسرعة نحو البهو الواسع لتتجه بعد ذلك نحو محل بيع الهدايا.

من هذا الوصف الواضح للحالة نجد أن الإشارة غير اللفظية تقوم بدور بارز في الاتصالات والعلاقات الإنسانية؛ فعل الرغم من أننا قد لا ننطق بكلمة واحدة فإن مظهر الأفراد، ولباسهم، وأعمالهم، وتحركاتهم، وأوضاعهم، وتوقيت حركاتهم — كلها قدمت أساساً لمعلومات لها تأثير على السلوك.

الاختلاف بين الشفرات اللفظية وغير اللفظية :

الإدراك والانتباه :

هناك ارتباطات كثيرة للرموز غير اللفظية بأنظمة اللغة اللفظية ، ولعله من الجدير بالملاحظة تناول عدد من أوجه الاختلاف فيما بينها قبل أن نتناول بالشرح أوجه الاتفاق والتشابه .

يتركز الاختلاف الأول في عدم الوعي والاهتمام العام بالرموز غير اللفظية مقارنة بالرموز اللفظية . ربما كان هذا الاختلاف أكثر وضوحاً إذا أخذنا بعين الاعتبار التباين في الأسلوب، الذي يتم به التدريب على هذين النوعين من الرموز أثناء دراستنا في المدارس .

ويُبدّل كثير من الجهد في حال تعلم اللغة اللفظية ، لتأمين تعليم الطلاب قواعد النطق والنحو والدلالة والتطبيق ، باعتبارها جزءاً من تعليمهم النظامي . وتتاح للدارس فرص كثيرة وخبرات موجهة للتمرين على استخدام اللغة المكتوبة والمنطوقة في جميع مستويات التعليم . وفي الحقيقة إن القدرة على استخدام الرموز اللفظية هي من الأهمية بحيث تعتبر من المهارات الأساسية .

وبالمقارنة ، لا تلقى الرموز غير اللفظية إلا القدر اليسير من الاهتمام في أغلب المدارس (الموسيقى—الفن—التربية البدنية) ، علماً بأنها متضمنة في المناهج بصورة عامة كأجزاء منها . ولا توجد مهارات للتدريب عليها إذا قورنت بالإنشاء ، والأدب ، والخطابة ، مع أن هذه المجالات لها أهمية واضحة عند التعامل وجهاً لوجه .

التعريف : ولكن هل قلة اهتمامنا بالرموز غير اللفظية تعني أنها فعلاً أقل أهمية للسلوك البشري من اللغة ؟ بالتأكيد لا .

إن اهتمامنا بالرموز اللفظية أكثر من اهتمامنا بالرموز غير اللفظية ، يبين لنا اختلافات أخرى بين هذين النوعين من الرموز . ولعل أول هذه الفروق وأكثرها وضوحاً أننا نهتم

بالرموز اللفظية بدرجة أكبر؛ لأن قواعد اللغة وتراكيبها معددة يسهل استيعابها، إذا قورنت بطبيعة غالبية الرموز غير اللفظية التي لم يتم الاتفاق على تحديد قواعدها وأسسها.

وحيثما كانت اللغة، فإن الوثائق الخاصة بها كالتراكيب والقواعد والأنماط اللغوية نجدها في مصادر مختلفة مثل المعاجم، كتب وأدلة البيان والبدیع والنحو وما شابهها، وبالمقابل لا توجد معاجم وأدلة تبين لنا قواعد السلوك غير اللفظي، فيما عدا بعض الكتيبات التي تشير إلى طريقة معاملة الناس، واختيار اللباس المناسب والحركات الملائمة، ولكن ليس لهذه الأدلة والكتيبات مصداقية معاجم اللغة اللفظية ودقتها ومكانتها.

القصد والغرض : هناك اختلاف آخر بين الرموز اللفظية وغير اللفظية يكمن في استخدام كل منهما، ففي حين أن الأفراد يمكن أن يوجهوا اهتماماً واضحاً للمظهر بشكل عام، ولثيابهم وإيماءاتهم — نجد أنهم يبذلون جهداً أكبر في التخطيط للرسائل اللفظية وتنفيذها وفي رصد تأثيرها على الآخرين. ويمكننا أن نقول إن اللغة تستخدم أكثر من الرموز غير اللفظية في محاولات إرسال رسائل ذات هدف محدد، وهذا عامل إضافي يشرح السبب في أننا نهتم بالمقدرة اللفظية أكثر من اهتمامنا بالمقدرة غير اللفظية.

المكانة العامة والخاصة لكل منهما : لقد اعتبرت أنماط استخدام اللغة منذ زمن بعيد أنها مسائل عامة أو اجتماعية، وأنها تتطلب التدريس والتوضيح، فيما عدا عيوب الكلام أو مشكلات النطق — مثل التمتمة والفأفة — فتعتبر مسائل خاصة. بينما القضايا التي تتعلق بمظهر إنسان ما، مثل طريقته في التعامل، وحركاته وما إلى ذلك،

فإنها تعد عموماً أموراً شخصية، وخصوصية. وهى لا تشكل موضوعات تتطلب مناقشة أو تحليلاً في المدارس أو في أى مكان عام آخر.

وخلاصة القول أنه ربما كان للأسباب السابقة وغيرها، يزداد الاهتمام بالدراسة المنظمة للغة وأغاطها، أكثر من دراسة السلوك غير اللفظي. وفي العقود الأخيرة فقط برز الاتصال غير اللفظي بوصفه مجالاً يستحق الدراسة، وموضوعاً عاماً كرس له العديد من المقالات والكتب.

تخصص نصفي الدماغ :

هناك اختلاف جوهري آخر، وهو أن هذا الموضوع يزداد الاهتمام به عالمياً، وخاصة فيما يتعلق بمكان مركز الأنشطة غير اللفظية في الدماغ. وكما لاحظنا فإنه يُعتقد أن نصف الدماغ الأيسر يؤدي دوراً مسيطراً على عمليات اللغة، وأن الأنشطة الأخرى التي تتطلب عمليات متسلسلة أو متتابعة منطقياً كالرياضيات يبدو أيضاً أنها تعتمد على نصف الدماغ الأيسر^١. وعلى العكس من ذلك، فإن نصف الدماغ الأيمن يؤدي دوراً هاماً في التعرف على ملامح الوجه والقوام والجسم، وفيما يتعلق بالفن والموسيقى وغيرها، مما يتطلب التكامل في العمليات العقلية والإبداع والتخيل^٢.

وقد أظهرت الدراسات مثلاً، أن بعض الأفراد الذين حدث لديهم ضرر أو إصابة في نصف الدماغ الأيمن، وجدوا صعوبة في الإدراك المكاني والعلاقات المكانية، والتعرف على الأشياء المتشابهة والوجوه المألوفة والمناظر الطبيعية المتماثلة. كما أظهرت أبحاث أخرى تتعلق بتخصصات نصف الدماغ الأيمن أنه قد ثبت أنه حتى في حالة إصابة مراكز اللغة في النصف الأيسر إصابة بالغة بحيث يصعب على المصاب أن يتكلم بسهولة — نجد أنه يستطيع الغناء بكفاءة وبلا معاناة^٣.

ويوجد دليل قاطع على أن هناك تبايناً — إلى حد ما — فيما يختص بوظائف كل من نصفي الدماغ. ولكن ما يبقى قيد الحسم والتحديد هو مدى كون الاختلافات في

المراكز — حيث تعالج المعلومات اللفظية وغير اللفظية — هى دلائل على اختلافات جوهرية كثيرة فى الطريقة التى يعالج بها الدماغ هذين النوعين من المعلومات .

أوجه الشبه بين الرموز اللفظية وغير اللفظية :

الاستخدامات المتعددة :

تستخدم اللغة لنقل رسالة هادفة أكثر مما تستعمل الرموز غير اللفظية ، ولكن نوعى البيانات كليهما يمكن إنتاجهما ونقلهما ، إما عن قصد أو عن غير قصد . ومثال ذلك أنه يمكن للفرد أن يتسم ليدل على صداقته ، تماماً كما يفعل حين يستخدم اللغة ليعبر عن مودته . والمؤشرات غير المتعمدة — كجَوَر بين غير متناسقين ، أو عدم التقاء نظرات العيون — تعادل قيمة معلوماتها الأخطاء الإملائية أو النحوية فى المجال اللفظى .

القواعد والأنماط :

على الرغم من أن تركيب أنماط الرموز غير اللفظية أقل تحديداً أو تخصيصاً من تركيب وأنماط اللغة ، فإنه يمكن تحديد القواعد والأنماط من خلال الاتصالات غير اللفظية . بعض هذه القواعد يتعلق بتكوين البيانات غير اللفظية ، وبعضها بالطرق التى تعبر بها عن العواطف ، وبعضها ضرورى لكى نفهم أهمية المؤشرات التى يصدرها الآخرون .

ويمكن أن نشبه القواعد الخاصة بتكوين العديد من السلوك غير اللفظى — مثل المصافحة — بالصوتيات ، أما القواعد التى تبين تسلسل هذه المؤشرات غير اللفظية فيما بينها ، فيمكن اعتبارها نوعاً من بناء الجملة ، ومثال ذلك ما يحدث من سلوك حين تقابل إنساناً لأول مرة .

كما توجد كذلك أنماط دلالية لكثير من السلوك غير اللفظى يمكن وصفها بالشمول ويمكن تعريفها وتحديد ها . وكذلك العرف الذى اصطلح عليه ، مثل متى وكيف تستخدم تلميحات أو إشارات خاصة — و يعد ذلك نوعاً من الممارسة التطبيقية للرموز غير اللفظية .

وكما هى الحال فى الرموز اللفظية ، فإن بعضاً من هذه القواعد والأنماط تعتبر عامة فى سلوك جميع الأفراد ، بغض النظر عما بينهم من الفروق الشخصية والثقافية . وعلى سبيل المثال فإن دراسة التعبيرات الوجهية تبين لنا أن هناك علاقة يمكن التنبؤ بها بين العواطف ، مثل : الفرح ، الحزن ، الغضب ، أو الخوف ، والحركات المميزة لعضلات الوجه* . وكذلك الإيماءات مثل هزة الرأس التى نربطها بكلمة (نعم) و (لا) ، تبدو هى الأخرى عامة ، وإن كانت معانيها الدقيقة ليست كذلك . إن هذه الأنماط المشتركة ترجع إلى حد كبير إلى قدرات فسيولوجية ومعرفية عامة لدى عموم أفراد الجنس البشرى .

وإلى جانب الخصائص والصفات العامة لتنظم الرموز اللفظية وغير اللفظية ، هناك أنماط وقواعد عديدة أخرى تختص بإقليم معين أو بجماعة مهنية أو ثقافية أو بفرد بعينه .

العلاقة بمصادر البيانات الأخرى :

ويمكن لأى نمط من مختلف أنماط السلوك اللفظى أو غير اللفظى التى ذكرنا — كاللغة ، واللغة المصاحبة ، والمظهر ، والحركة ، والإيماءات ، والتعبيرات الوجهية وما إلى غير ذلك من أنماط — أن يحل محل الآخر عند التعبير عن أى علاقة إنسانية متبادلة بين فردين . فأولاً يمكن لأى نمط منها أن يستخدم مكان نمط آخر للتعبير عن تلك العلاقة ، كأن يقول فرد لآخر «تفضل بالجلوس» ، أو أن يشير إليه ناحية مقعد موجود أمامه . كما يمكن أن يستخدم أكثر من نمط من تلك الأنماط معاً وفى آن واحد للدلالة على تعبير

معين، كأن يقول فرد لآخر «تفضل، كم أنا سعيد برؤيتك» وفي ذات الوقت تنم ملامح وجهه عن ابتسامة السعادة. كذلك قد تحمل تلك الرموز اللفظية وغير اللفظية معانى متناقضة. ويبدو ذلك جلياً حين يخبرك فرد ما بمدى اهتمامه بكل كلمة تقولها له في الوقت الذى يشغل عنك بمتابعة مسلسل تلفزيونى، أو لوحة فنية معلقة على الحائط في ناحية أخرى.^٦

أغاط الرموز غير اللفظية:

في هذا الجزء سنركز نقاشنا على خمس فئات عامة من المؤشرات (التلميحات) غير اللفظية، وهى: المظهر، والحركة، واللمس، واستخدام المكان، واستخدام الزمان. أما مناقشة متى وكيف تصبح البيانات اللفظية وغير اللفظية معلومات ذات دلالة لسلوك الآخرين، فسوف ندعها للفصل التالى.

المظهر:

غالباً ما يقال: «إن الجمال لا يعدو الجلد الخارجى وحده». ومع أن هذا القول لا يصح على إطلاقه، فإن البيانات التى على السطح تؤدي دوراً هاماً في الاتصال بين الناس، خاصة إذا لم تتوافر لدينا مصادر أخرى للمعلومات.

عند تكوين الانطباع الأول بصفة خاصة، يكاد يكون المظهر هو المصدر الأساسى الوحيد للمعلومات. وربما كانت من الشواهد المثيرة التى تؤكد أهمية المظهر تلك الدراسات التى أجريت لتحديد ما يفضله كل جنس من الشباب في الجنس الآخر، حيث بينت أن الجمال والجاذبية أهم من العوامل الأخرى، مثل: المعرفة، تقدير الذات، التفوق الأكاديمي، القدرة، وقوة الشخصية، والشعبية — في حب الرفقاء بعضهم بعضاً^٧. وهناك دراسات أخرى تؤكد أن الجاذبية الجسدية ليست مهمة لاختيار الرفيق وتفضيله، بل إنها في الغالب تنبئ عن كيفية النجاح، والشعبية والروح

الاجتماعية، والجاذبية للجنس الآخر، والقدرة على الإقناع والاستمتاع بالحياة أيضاً^٨.
إن عدد العوامل المشتركة في إبراز المظهر كثير، منها: الوجه، العينان، القوام والبنية
الجسدية، الثياب، والزينة.

الوجه والعينان:

عندما نفكر في وجه الإنسان فنحن ننظر إليه ككل، أكثر من نظرتنا إلى تعبيراته
وقسماته المميزة التي يتكون منها ذلك الوجه:

« للوجه البشرى أحجام متعددة وأشكال مختلفة أيضاً، فهناك الوجه المثلث، والمربع، والدائري
الشكل، وقد تكون الجبهة عالية وعريضة، أو عالية ضيقة، أو منخفضة عريضة، أو منخفضة
وضيقة أو ناتئة أو غائرة. وقد يكون لون بشرة الوجه فاتحاً أو غامقاً، أو يكون الوجه خشناً أو
ناعماً، متفصلاً أو مشوهاً. وقد تكون العيون متوازنة قريبة أو متباعدة، غائرة أو جاحظة، والأنف
قد يكون قصيراً، أو طويلاً مفلطحاً، أو معقوفاً أو عديباً، أنفاساً أو متدلياً، أما الفم فقد يكون
كبيراً أو صغيراً مع شفاه غليظة أو رقيقة، والأذن أيضاً قد تكون كبيرة أو صغيرة، قصيرة أو
طويلة، بارزة أو غائرة »^٩.

والوجه: في مجموعه يكون نظاماً متكاملاً، فالجبهة، والعينان والأنف، والأذنان،
والشفتان، والذقن، والفم — توجد فيما بينها علاقة متبادلة، بحيث تؤدي جميعاً أعمالاً
وظيفية، لا يمكن لأى منها أن يؤديها وحده أبداً. بالإضافة إلى ما يسهم به كل منها
من أهمية في المظهر الكلي للوجه، وتؤدي تعابير الوجه دوراً هاماً بوصفها مصدراً
للبيانات المتعلقة بالحالات الانفعالية للإنسان، بل ربما كانت أهم مصدر لها، مثل:
حالات الفرح، والخوف، والدهشة، والحزن، والغضب، والاشمئزاز، والازدراء، أو
الاحتقار، والاهتمام^{١٠}. وغالباً ما تكون مشاعرنا، على حد القول المأثور، « مكتوبة
بوضوح على وجوهنا ». ويعتقد الباحثون أن دور الوجه بالنسبة للعاطفة أمر مشترك لدى

كل أفراد الجنس البشرى. وفي وصفه لما اصطلح على تسميته بـ (النظرية الثقافية العصبية لتعبيرات الوجه) يقول «بول إيكمان (Paul -EKman) : «إن ما هو عام أو مشترك بين أفراد الجنس البشرى من تعبيرات الوجه هي الأوضاع المعينة التي تتخذها عضلات الوجه عندما يعبر الشخص عن انفعال معين»^{١١}. أما الحوادث والظروف الخاصة التي تثير عواطف مختلفة فهي تختلف من إنسان لآخر، ومن ثقافة لأخرى^{١٢}. فالعواطف التي تثيرها المآتم وحالات الوفاة مثلاً تختلف اختلافاً كبيراً من شخص لآخر تحت تأثير شخصية الفرد، وفي إطار ما هو شائع من تقاليد في الثقافة المعينة.

المظهر :

- الوجه .
- تحديق العين .
- اتساع بؤبؤ (إنسان) العين .
- الثياب .
- الحلى أو الزينة .
- الشارات .

الحركات :

- الإيماءات .
- الإشارات المعززة .
- اللافتات .
- إشارات (نعم — لا) .
- إشارات التحية .
- إشارات الربط .
- إيماءات الانغزال .
- حركات التأنق والهندمة .
- اللمس .

المكان :

- مجال حركة الشخص .
- البيئة الطبيعية .

الزمان :

- التوقيت .
- الوقتية .

جدول (٦ - ١)

مصادر الرسالة
غير اللفظية .

السلوك البارد (الجاف)	السلوك الودى
— يحدق ببرود .	— ينظر إلى العيون .
— يسخر .	— يصافح باليد .
— يتظاهر بالتأؤب .	— يتحرك نحو الشخص .
— يعبس .	— يتسم لفترات متلاحقة .
— يتحرك مبتعداً .	— ينظر من أعلى إلى أسفل .
— ينظر إلى السقف .	— يكون بشوشاً .
— يخلل أسنانه .	— يتسم بالأسنان .
— يهز الرأس بعد الموافقة .	— تنبسط أذنيه .
— ينظف أظافره .	— يجلس في مواجهة الشخص الآخر مباشرة .
— ينظر بعيداً .	— يهز الرأس بالموافقة (إيماءة) .
— يضم شفتيه ساخطاً .	— يزم شفتيه .
— يدخن بلا انقطاع .	— يلحق الشفتين (التملظ — إظهار التلهف) .
— يقطع الأصابع .	— يرفع الحواجب .
— ينظر إلى جدران الغرفة .	— يفتح عينيه .
— يحرك أصابعه .	— يستخدم اليدين بإشارات معبرة أثناء الحديث .
— يعبث بشعره .	— يرمق بنظرة عاجلة .
— يشم الشعر .	— يتمطى .

جدول (٦ - ٢)
السلوك غير اللفظي
الخاص الذي يسهم
في الجاذبية بالإضافة
للملبس والمظهر العام.

SOURCE: G. L. Clore, N. H. Wiggins, and S. Itkin, "Judging Attraction from Nonverbal Behavior: The Gain Phenomenon," *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 43 (1975), pp. 491-497. Copyright © 1975 by the American Psychological Association. Adapted by permission of the author.

وكذلك تختلف العادات والقواعد الخاصة بالتعبير عن الانفعالات المعينة من شخص لآخر، ومن ثقافة لأخرى، فقد تقتضى هذه التقاليد أن نبالغ في التعبير عن انفعالاتنا، أو نحاول إخفاء حقيقة شعورنا أو نظهر غير ما نبطن. ويمكن للفرد أن يبالغ في إظهار الحالة الانفعالية أو يخفيها، مثال ذلك: عندما يعلن صاحب العمل على

مسمع من (الموظف) أنه سوف يزيد راتبه زيادة كبيرة، لكن يتضح أن الزيادة أقل من ثلث المبلغ الذى يتوقعه الموظف^{١٣}.

تحديق العين :

ربما تكون العينان من أكثر عناصر الوجه تأثيراً فى عملية الاتصال كما تشير إلى ذلك ملاحظة «إلسورث Ellsworth» :

«إن كثيراً من السلوك غير اللفظى، مثل : حركة الأقدام، وتعبير الوجه الهادىء، وأوضاع الجسم، قد لا ندرك معناها لأول وهلة، لكن لا نملك إلا أن نلاحظ المعنى الذى تنقله العين المحملة مباشرة، فعل الرغم من أن السلوك لا يصاحبه ضجة أو حركة واضحة فإنه يسترعى الانتباه بشكل فعال حتى لو بعدت المسافة بين الشخصين»^{١٤}.

وعندما كنا أطفالاً سمعنا كثيراً أنه «ليس من الأدب أن نحملق فى عيون الآخرين»، وكان الأهل يذكروننا بهذه القاعدة عندما شبينا عن الطوق. وإذا وقفنا عند إشارة المرور، ولاحظنا فى السيارة القريبة أو المحاذية لنا شخصاً يستحق الانتباه والاهتمام، فإننا «نسترق النظر» إليه دون أن نشعره بأننا ننظر إليه، مثل ذلك حين ننتظر دورنا عند البقال، أو حين نكون جلوساً فى أحد المطاعم، أو فى أى مكان عام آخر، فإننا نسترق النظر لمن هم حولنا فى الوقت الذى نتظاهر فيه أننا لا نتعمد النظر إلى هؤلاء الناس قط.

إن القاعدة التى نطبقها فى الواقع بوصفنا راشدين هى : «ليس من الأدب فى شيء أن نحملق فى أناس لا نعرفهم جيداً، ما لم نقم بذلك دون أن نشعرهم بأننا ننظر إليهم. ولكن إذا لاحظ الآخرون ذلك منا فمن الضرورى فى هذه الحالة أن نتظاهر بأننا ما كنا ننظر إليهم، إلا إذا كان قصدنا أن نتصرف بطريقة تخالف توقعات الآخرين».

إن قواعد التقاء النظرات عن طريق العين بين الأصدقاء والمعارف تختلف تماماً عن تلك التى تطبق مع الغرباء. إن تحديد الشخص فى صديقه الحميم مقبول بل إنه مما قد يتوقعه الصديق منا، وحتى إذا تحدثنا إلى شخص نعرفه معرفة سطحية فمن الضرورى تبادل النظرات معه إلى حد ما. وفى مثل هذه الحالة يمكن للنظرات المتبادلة أن تساعد على فهم الأفكار المتضمنة فى موضوع المناقشة، والتى يمكن أن تؤول هذه النظرات على أنها دلالات على الاهتمام والانتباه، فى حين أن نظرات طويلة قد تحدث بين الأصدقاء الحميمين على فترات وإن كان لا يصاحبها كلام.

هناك حالات عديدة تحقق فيها العين اختيارياً، مثلاً : عندما يلقى المحاضر سؤالاً على جمهور المستمعين، فكل منهم يمكنه أن يختار ليشارك فى الإجابة أو يتجنب نظرة المتحدث. ومن المرجح أن يطلب للإجابة عن السؤال — الشخص الذى ينظر إلى المتحدث أكثر من ذلك الذى ينظر بعيداً عنه، ونفسر هذا السلوك غير اللفظى على أنه رغبة فى الاتصال اللفظى. وفى حالات أخرى تلتقى نظرات العيون بصورة اختيارية، مثلما يحدث فى : الاستقبال، أو المقصف، أو الطائرة، أو القطار، أو فى مواقع العمل الأخرى — حيث تلتقى نظراتنا بنظرات الآخرين، أو نتجنب النظر إليهم بشكل منتظم.

ومع أن السلوك المتعلق بنظرات العين له أهمية فى الاتصال البشرى، فإن الكثيرين منا لا يلتقون بالآ لهذا السلوك، ولا يعملون على تصنيفه أو تعريفه بشكل دقيق. وقد قدم لنا الذين قاموا بدراسة هذا الجانب المحدد من السلوك غير اللفظى، عدداً من المصطلحات التى تساعد على وصفه، وأنه يمكن التمييز، مثلاً، بين حالتى تماس الوجه وتماس العين (تحديق العين)، فالأول يشير إلى النظر إلى وجه إنسان آخر، بينما الثانى يشير إلى النظر إلى عينى إنسان آخر. والتحديد المتبادل يشير إلى تبادل النظر بين شخصين كل منهما ينظر إلى وجه الآخر.

إن تجنب النظر يشير إلى ذلك السلوك الذى يتجنب فيه المرء عمداً نظرات الآخرين، بينما يشير تعبير «إشاحة النظر» إلى الحالة التى لا ينظر فيها الإنسان إلى إنسان آخر دون قصد^{١٥}.

وحيثما يتم النظر، نحو شخص، أو موضوع ما، ولأى فترة زمنية، وتحت أى ظروف، وهل كانت النظرة من طرف واحد أو متبادلة، وسواء شغلنا بنظرة خاطفة، أو تعلقنا بنظرة لامبالاة، أو بنظرة جانبية، وأياً كانت النظرة فهى فى كل هذه الحالات تشكل أساساً للاستنتاج حول اهتمامات الناظر ومقاصده وأهدافه وحتى اتجاهاته. ويمكن أن يكون سبب النظرة، هو الملاحظة والتوجيه، والتدقيق، والإخفاء والتجنب، أو نشدان تهدئة الأمور^{١٦}.

لقد عرض الباحثون لدلالة النظرة الأولية للعين على أنها تؤدى إلى تنظيم التفاعل الداخلى. والتقاء النظرات يدل على رغبتنا فى التفاعل مع الآخرين، وانعدام ذلك يقلل من ترجيح احتمال حدوث هذا التفاعل سواء أكان حدوث ذلك مصادفة أم عن قصد^{١٧}، وبينت دراسات أخرى أن نظرة العين تلعب دوراً هاماً فى الجاذبية الشخصية. وعلى وجه العموم فإن الحديث والمشاعر الإيجابية نحو شخص ما يصاحبها فى العادة كثرة التقاء النظرات. وربما كان هذا السبب فى افتراضنا أن الأشخاص الذين ينظرون إلينا يكونون منجذبين إلينا. بل وذهبت دراسات أخرى أبعد من ذلك إلى حد القول بأن الأفراد الذين ينشغلون بدرجة عالية من تبادل النظرات يكونون عادة أكثر تأثيراً وفاعلية فى تعاملهم مع الآخرين.

لقد أظهرت الدراسات عدداً من العوامل ذات العلاقة بمدى تدقيق العين، بما فى ذلك المسافة، الخصائص الطبيعية، الشخصية، الموضوع، الموقف، والخلفية الثقافية^{١٨}. واستناداً إلى هذه الدراسة يمكننا أن نتنبأ بأن التقاء النظرات يزداد عندما يكون الشخص بعيداً عن الآخرين، وإذا كان موضوع الحديث غير شخصى، وإذا كان هناك

اهتمام كبير باستجابات الشخص الآخر. يحدث مزيد من التقاء النظرات عندما يحاول الفرد الهيمنة أو التأثير في الآخرين، كما يحدث ذلك حينما يكون الشخص منتمياً إلى ثقافة تؤكد على أهمية استعمال لغة العيون خلال المحادثة أو أنه لا يبارى في ذلك بأدلاً جهده، مفضلاً أن يكون مستمعاً أكثر منه متكلماً، أو حينما يكون الفرد معتمداً على الشخص الآخر.^{١٩}

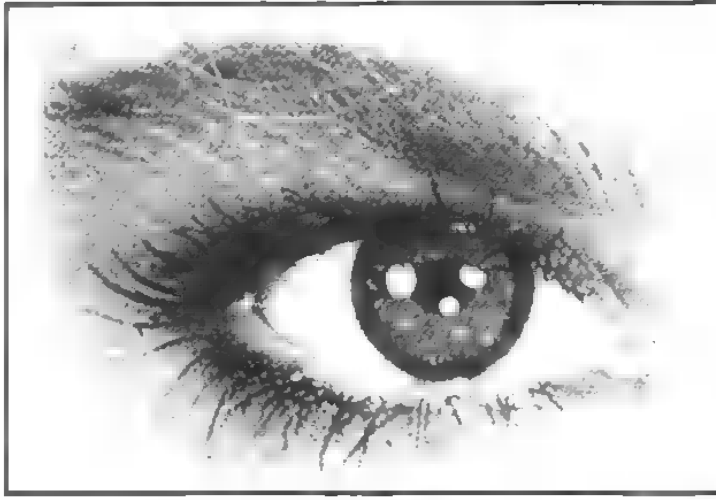
ونتوقع أن يقل تبادل النظرات عندما يكون الشخص قريباً منا أو عندما نناقش موضوعات ذات اهتمام للطرفين، أو إذا كان ما نتحدث عنه قريباً منا، أو إذا كنا غير مهتمين بردود أفعال الآخرين، أو عندما يتناوبنا شيء من الحرج. وبالمقابل يوجد مثل هذا التأثير للنظرات عندما يكون الفرد مدعناً أو مطيعاً أو خجولاً، أو حزيناً، أو حياءً يحاول إخفاء شيء ما، أو يكون في منصب أعلى من منصب الشخص الذي يتحدث إليه، عندها فإن تبادل النظرات يكون أقل^{٢٠}. ومن الواضح أن هذه التعميمات قد لا تنطبق على حالات بعينها.

اتساع إنسان العين :

يقوم إنسان العين بدور مصدر للمعلومات، كما يدل على اهتمامات الفرد أو جاذبيته؛ فعندما ينظر الإنسان إلى الناس والأشياء التي تروق له أو تغريه فإن بؤبؤ العين يميل نحو الاتساع. وقد دلت بعض التجارب على أن بؤبؤ العين يعد عاملاً للحكم على مدى جاذبية الفرد^{٢١}.

الثياب والزينة :

الإنسان من الكائنات الحية التي تعنى بالزخرفة والزينة، والثياب تؤدي للإنسان عدداً من الوظائف، منها: الوقاية أو الحماية الجسدية والنفسية، والجاذبية الجنسية، وتأكيد الذات، ونكران الذات، والتمويه، والانتماء إلى جماعة، وبيان المكانة والدور^{٢٢}. وكذلك الحال بالنسبة لأدوات التجميل، والمجوهرات، والنظارات،



(شكل ٦ - ١)

مما تفترضه الأبحاث في هذا الصدد، أنه عندما ينظر الإنسان إلى شخص أو شيء ما، مما يبدو مشيراً أو جذاباً له، فإن بؤبؤ العين يتسع. ومثال ذلك أنه عندما نعرض صور الأطفال على امرأة غير متزوجة، أو متزوجة ولكن ليس لديها أولاد، أو نعرضها على الأمهات — فإن ذلك يؤدي إلى إتساع بؤبؤ العين. في حين أننا لو عرضنا الصور نفسها على رجل أعزب أو رجل متزوج ليس لديه أولاد، فإنه يحدث لديه ضيق في العين. بينما رؤية تلك الصور من قبل الآباء تؤدي إلى اتساع بؤبؤ العين.

SOURCE: H. Hess, *The Tell-Tale Eye* (New York: Van Nostrand Reinhold, 1975) and Desmond Morris, *Mumtwatching* (New York: Abrams, 1977).

والوشم، والشعر المستعار، ورموش العين الاصطناعية، والمادة المثبتة لوضع الشعر، فهذه جميعاً تؤدي عدداً من الأغراض، مثل الدور الذي يقوم به كيس النقود الذي نحمله، والراديو الذي نستخدمه، والجريدة التي نقرأها، والحقيبة التي نحملها.

وبسبب تعدد وظائفها، تستخدم الثياب وأدوات الزينة كشواهد أساسية للحكم نوعياً، مثل: الجنس، والعمر، والفردية أو الشخصية، ومدى سهولة التعامل معنا،

وحالتنا المادية، والوضع الطبقي الذى ننتمى إليه، وأذواقنا، وقيمنا، وخلفيتنا الثقافية.

وبإمكان الثياب أن تقدم البيانات التى ترسم أو توضح أكثر الحقائق الأساسية المتعلقة بشخصياتنا، وقد أشار بعض الباحثين إلى أن الأفراد الذين يظهرون اهتماماً بملبسهم، هم فى الغالب أناس متمسكون بالعادات والتقاليد، مثابرون، متشككون، وغير مستقرين، كما أنهم لا يثقون بأنفسهم^{٢٤}. بينما وجد أن الأشخاص الذين يقتصدون فى ثيابهم هم من النوع الذى يتحمل المسؤولية، ونشطون وذوو كفاءة، كما أنهم دقيقون وأذكياء. فى حين أن الآخرين الذين يسايرون تيار «الموضة» السائدة هم عادة اجتماعيون، تقليديون، مذعنون أو خاضعون.

وهناك شارات مميزة لأنواع أخرى مختلفة من الشخصيات، ويمكن أن تكون أساساً لمعلومات يستدل منها على الهوية أو على المكانة والانتماء إلى جماعة. وغالباً ما يشير لباس المرء إلى نوع العمل الذى يمتنه (يزاوله) ومثال ذلك لباس الشرطة، والمرضات، والأطباء، والكهنة والعسكريين وأعضاء الفرق الرياضية. وقياساً على ذلك فإن الزى الذى يلبس إنما يصمم وفق معايير قياسية، وهدف هذا اللباس المحدد أن يدل على طبيعة عمله بسهولة. واللباس الموحد لطلبة الكليات، ورجال الأعمال، وعمال المعامل، وربات البيوت — يمكن أن يخدم الغرض نفسه، ولكن ليس من الضرورى أن يقصد به ذلك.

ومن الشارات الأخرى : القبعات، والقمصان، والكنزات الفضفاضة، والسترات التى تحمل اسم فرد أو مدرسة أو شركة أو مصنع أو اسم سيارة مفضلة أو اسم مغنى معروف، والحلى الخاصة بمناسبات معينة، مثل : خاتم الخطوبة أو خاتم الزواج، أو العقد الذى يحمل الحرف الأول من الاسم أو الاسم كله. كل هذه العلامات يمكن أن تزودنا بحقائق ومعلومات تمكننا من تحديد أو تعريف الشخص، أو منزلته الاجتماعية، أو الجماعة التى ينتمى إليها.

ويمكن من خلال سيطرة الإنسان وبيته أن تلم ببيانات إضافية يستدل بها على مستواه المالى، وذوقه الفنى، ومكانته الاجتماعية، وفتته المهنية. وعلى الشاكلة نفسها يمكن أن تستنتج حقائق ومعلومات أخرى، مثل : عضوية النادى، و بطاقة الائتمان، ونوع الحقبة، وشعار الجماعة أو التنظيم الذى ينتمى إليه، و بطاقة العمل، فجميع هذه الأمور يمكن أن تفيد كمؤشرات للاستدلال على أى مدى يستطيع الناس أن يكونوا انطباعاتهم عن الآخرين من خلال المظهر.

البنية الجسدية :

عامل آخر يضاف إلى العوامل الأخرى المرتبطة بالمظهر، هو عامل البنية الجسدية، فقد أوضحت الدراسات على سبيل المثال أن الأفكار التى تُكوّن حول الشخصية تُستقى غالباً من شكل الجسم وحجمه، فالشخص المترهل من النوع البدين، والذى يكون وزنه أكثر من الحد الطبيعى، يفترض أن يكون دمث الخلق، ذا معشر طيب، محباً أو حنوناً، هادئاً، مرحاً، راضياً عن نفسه، منبسطاً، متسامحاً، ودوداً، رقيق القلب. أما الشخص الذى يبدو بارز العضلات، خشن العظام ورياضى المظهر، فإن الصورة النمطية عن هذا الشخص هى أنه نشيط كثير الجدل، ميال لإثبات ذاته، يحب المنافسة واثق من نفسه، جريء، متسلط، حاد المزاج، متفائل، طائش، ومتهور، لا يتكيف مع أفكار الآخرين. أما الشخص الطويل النحيل المظهر، فهو يميل غالباً إلى التحفظ والعزلة، قلق كثير الارتباك، صعب المراس، حذر، محترس، بارد، انطوائى، موسوس، شديد التدقيق فى التوافه والتفاصيل، حساس، خجول، ممثّل، مساير^{٢٥}.

ويمكن أن يعتبر طول قامته الفرد وحده أساساً لتصنيفه. ففيما يتعلق بالذكر بالنسبة إلى الثقافة الأمريكية، يرتبط الطول المفرط، على وجه العموم، بمزايا إيجابية، بينما يكون عكس ذلك بالنسبة للإناث. ومن الجدير ذكره هنا، هو أن الأطول من بين المرشحين للرئاسة الأمريكية، كان هو الرابع دائماً منذ عام ١٩٠٠، واعتبر هذا مبدأ ثابتاً، باستثناء «جيمى كارتر Jimmy Carter» الذى كان طوله ٥,٩ أقدام^{٢٦}.

الأفعال :

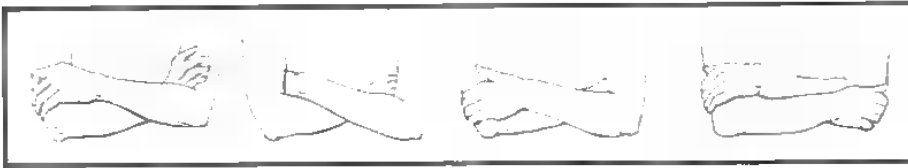
كثيراً ما يقال : «إن الأفعال تتحدث بصورة أعلى من الأقوال» ، وما نفعه وما لا نفعه يمكن أن يكونا أكثر دلالة لدى الآخرين من مظهرنا وأقوالنا . وعلى أساس الأعمال التي يقوم بها الشخص في مواقف مختلفة يستطيع الآخرون أن يحددوا أى نوع من الأشخاص هو ، وكيف يمكن أن تكون ردود أفعاله في مواقف مماثلة مستقبلاً ، وكذلك ما إذا كان مؤمناً ، شجاعاً ، ودوداً ، وطيباً وهكذا . فإذا كان الشخص يتهرب من مواجهة فكرية أو جدلية أو مواجهة جسدية في عراك ، وإذا كان هذا الشخص يخذل الذين يثقون به ، أو أنه يقدم على العطاء والتضحية عند الحاجة ، فإن مثل هذه الأفعال لها أثر أكبر بكثير من أى قول يمكن أن يقال . وفي الإطار الجماعى كالإضرابات والمظاهرات والمفاوضات الخاصة بالعمل ، والمسيرات السلمية والاحتجاج وحتى الحروب — كل هذه الأفعال تبدو أنها أكثر قوة من الكلام .

المرحلة	السن	الخصائص	مناذج من الحالات العاطفية
(١)	من شهر إلى ٣ أشهر.	هائج ، غير منظم ، مرتج حركات الجسم .	استثارة ، كرب .
(٢)	من ٣ أشهر إلى ٥ أشهر.	منظم ، متناغم ، ومتوازن حركات الجسم .	غضب ، ابتهاج .
(٣)	من ٥ أشهر إلى ١٤ شهراً .	يقطب وجهه ، يدير رأسه أو يضرب به ، يتحرك بإرادة .	عجة ، خوف ، ابتهاج .
(٤)	من ١٤ شهراً إلى ٢٤ شهراً .	يتحرك للمس الآخرين ، يلكنز ، يضرب ، يربت .	الميل نحو الأطفال ، الميل نحو الكبار ، غيرة ، بهجة وسعادة .

جدول (٦ - ٣)

مراحل
في النمو العاطفى
والتعبير غير اللفظى

SOURCE: Barbara S. Wood, *Children and Communication* (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1976), p. 197, adapted from "Emotional Development in Early Infancy," *Child Development*, 1932, 3. By permission of Prentice-Hall.



(شكل ٦ - ٢)

عندما نضع ساعداً على آخر يمكن اعتبار ذلك عملاً مُكتشفاً. ولا توجد اختلافات ذات دلالة بين ثقافة وأخرى حول كيفية تشابك الأذرع، ولكن توجد اختلافات بين الأفراد، وتحدث لأننا نكتشف هذا الفعل ذاتياً أكثر من كوننا تعلمناه من قبل الآخرين. وما أن يتوصل الإنسان إلى طريقة تشابك ذراعيه حتى تصبح هذه الطريقة عادة ملازمة له، ولا يستطيع تغييرها إلى طريقة أخرى إلا بصعوبة.

SOURCE: Desmond Morris, *Manwatching* (New York: Abrams, 1977).

الإيماءات والإشارات :

إن الإيماءات أى حركات الجسم، الرأس والذراعين، والساقين، والقدمين — تقوم بدورها في الاتصال البشري. وقد بينت الدراسات أن قدرتنا على الإيماء تترابّع مراحل أساسية^{٢٧}، المرحلة الأولى تمتد من الولادة إلى الشهر الثالث من العمر وفيها يكون الطفل غير متناسق الحركات، فتكون حركاته عشوائية مع تشنج لكامل الجسم وتشير إلى الاستشارة والكرب. والمرحلة الثانية تمتد من الشهر الثالث حتى الشهر الخامس، وفيها يكون الطفل قادراً على تحريك كامل جسمه ويتوازن أفضل، ووفق بعض الأنماط السلوكية الاجتماعية من غضب وابتهاج. وفي المرحلة الثالثة التي تمتد من الشهر الخامس حتى الشهر الرابع عشر تنمو لدى الأطفال إيماءات خاصة، مثل التحكم في تعبيرات الوجه، والتفافة الرأس، وضرب الرأس أيضاً. وفي المرحلة الرابعة التي تمتد من الشهر الرابع عشر حتى الشهر الرابع والعشرين يصبح الطفل خلالها قادراً على التعبير عن شعوره تجاه الأشخاص الآخرين، فيعبر عن مشاعره وغيرته من خلال حركته للمس الناس والأشياء فيقوم ببعض الحركات، مثل اللكز والضرب والربت.



(شكل ٦ - ٣) إشارات اليد

SOURCE: Desmond Morris, *Manwatching* (New York: Abrams, 1977).

والإيماءات والإشارات قد تكون هادفة، بمعنى أنها ترسل رسائل تستهدف تحقيق أغراض معينة محددة، وقد تكون عرضية عشوائية تحدث مصادفة، وبعضها يستخدم بديلاً عن اللغة أو مكملًا لها، ومثال ذلك أننا نهز رؤوسنا إلى الخلف والأمام بقوة عندما نقول «لا» في الإجابة عن سؤال بالنفي. ومثال آخر حين نستخدم الإيماءات بدلاً من الكلمات، وذلك حين نهز الكتفين استهجاناً، وإشارة إلى الرفض والشك أو عدم الفهم. كما يكون تقطيب الجبين وحركة الرأس الأفقية للأمام والخلف دلالة على خيبة الأمل أو الإخفاق، وكذلك تحريك الإبهام والسبابة على شكل دائرة ليعني الموافقة.

الأفعال الموروثة والمكتشفة، والمقلدة والتي تم التدريب عليها :

لقد عالج «دزموند موريس Desmond Morris» وهو عالم أنثروبولوجي، هذا الموضوع في كتاباته معالجة جيدة، فبين أن الإيماءات تصل إلى الفرد من خلال الوراثة، والاكتشاف، والمحاكاة، والتدريب^{٢٨}. ومن الأمثلة على الأعمال الفطرية الطبيعية الموروثة استجابة الرضاعة عند الأطفال، واستخدام اللمس بين أجزاء الجسم كجزء من

عملية التودد والمغازلة، وأنماط التحية والسلام بين الأفراد حين يلتقون مع بعضهم أو حين يفترقون.

وإننا نكتشف بعض الإيماءات والإشارات أثناء معرفتنا بالحدود والقدرات الكامنة في أجسادنا، ومثال ذلك طريقة تشابك الذراعين. وهناك اختلافات قليلة في هذا الأمر بين ثقافة وأخرى، كما أن هناك بعض الاختلافات لدى أبناء الثقافة الواحدة، وكل فرد يميل — مع مرور الوقت — إلى أن يقوم بهذه الأفعال بالطريقة ذاتها. بعض منا يضع اليد اليسرى فوق اليمنى، وبعض آخر على العكس يضع اليمنى فوق اليسرى. ومهما يكن من أمر فيما نعتاده أو نألفه من سلوك، فمن الصعب أن نغير نمط السلوك الذي تعودناه دون أن نبذل جهداً كبيراً^{٢٩}.

إننا نكتسب عدداً لا بأس به من الإيماءات ممن حولنا من الناس — لا طوعية — أثناء نمونا، فعلى سبيل المثال نجد أن المصافحة المعهودة نكتسبها من خلال التقليد والمحاكاة، مثلها في ذلك مثل العديد من أساليب التحية والعادات السلوكية الثقافية الرئيسية والثانوية.

إن أفعالاً مثل : غمز العين « وممارسة كرة المضرب، والقفز على رجل واحدة، والصفير، والمشي على اليدين — تحتاج إلى تدريب فقال حتى يتسنى حذقها. ومن المسلم به أن الغمز يتم من قبل البالغين، وهو عمل صعب على الصغار، لكنه كغيره من الأعمال يتطلب تدريباً، و يتطلب في الوقت ذاته ملاحظة وجهداً منظماً لحذقه.

أصول الإيماءات والإشارات :

إن البحث في أصل الإيماءات والإشارات أمر جدير بالتفكير والاهتمام، فبعضها يبدو أنه جاء للكبار من خلال حركاتهم وهم صغار. إن التدخين، وعض القلم، وقضم الأظافر، ومضغ اللبانة والسكر، والأكل بعصبية أو نرفزة — يمكن أن ترجع



(شكل ٦ - ١)

إشارة الدائرة المتكونة من التقاء السبابة بالإبهام توضح إلى أى مدى تختلف في دلالتها فعليًا من ثقافة لأخرى. ففي إنكلترا، كما هو الحال في أمريكا الشمالية، تحمل هذه الإشارة معنى «حسن» بينما تحمل المعنى ذاته في الثقافة الفرنسية إذا ما رافقتها ابتسامة. وعلى العكس من ذلك، إذا ما رافقتها تقطيب الجبين، فإنها تحمل معنى «لا جدوى من ذلك الأمر» أو «صفر»، في حين تدل نفس هذه الإشارة نفسها في اليابان على المال.

SOURCE: Desmond Morris, *Manwatching* (New York: Abrams, 1977).

أصولها إلى خبراتنا الأولى في التغذية، عندما ارتبطت مسألة إشباع حاجاتنا الفمية بالأمن والسلامة.

أما الإشارات الأخرى فقد يكون لها جذور قديمة، فالتقبيل والمداعبة يمكن أن تمتد جذورهما إلى عادات التغذية القديمة لدى أسلافنا. ومن الواضح أن الأم في الماضي البعيد من تاريخ البشرية كانت تفضع اللقمة في فمها قبل أن تقوم بإطعامها لأطفالها الصغار^{٣٠}.

وإشارة أخرى مثل تحريك الرأس أفقيًا الذي نستخدمه كى ندلل على قولنا «لا»، ربما ترجع في أصولها إلى إشارات الأطفال التي يستخدمونها للتعبير عن أنهم لا يريدون مزيداً من الحليب من ثدى الأم أو من الرضاعة، أو من الملعقة^{٣١}.

أنماط الإشارات :

هناك طرق عدة لتصنيف الإشارات ، ولعل الجداول التي قدمها «دزموند موريس» تعتبر أكثر الجداول شمولية ، إذ تتضمن ما يلي ٣٢ :

الإشارات المعززة والموجهة :

النوع الأول من الإشارات هو ذلك الذي يسمى بالإشارات المعززة ، وتستخدم في مجال التأكيد على النقاط الخاصة المتعلقة بالجوانب اللفظية . ومثال ذلك حركة اليد إلى الأمام بما يشبه اللكمة ، والحركة الأمامية لأصابع اليد ، ورفع السبابة . والنوع الآخر المماثل لها هو ما يدعى بالإشارات الموجهة ، ويعنى بها أن تشير باتجاه الآخرين عندما تحدد الاتجاه أو تسمى لآخر دون كلام .

إشارات «نعم» و«لا» :

أما إشارات «نعم» و«لا» فهي فئة أخرى من الإيماءات ، وحركات الرأس هي الوسيلة الأولية لهذه الإشارات . بينما كثير من هذه الإشارات يعتبر فريداً أو خاصاً بإحدى الثقافات أو بعدد منها ، إلا أن إيماءة الرأس (من أعلى إلى أسفل) لتعنى «نعم» هي عامة بين الثقافات على ما يبدو . ومع الافتراض بأن معنى الإيماءة بالرأس تعنى «نعم» يعتبر محدد نوعاً ما ، فإننا إذا ذهبنا لأبعد من ذلك فقد نتذكر أن هناك عدداً مختلفاً من معاني هذه الإشارة ، وهي :

- إيماءة الرأس التي تعبر عن الاعتراف ، ومعنى : نعم أنا ما زلت منصتاً لك .
- إيماءة الرأس التي تعبر عن التشجيع ، ومعنى : نعم هذا رائع .
- إيماءة الرأس الدالة على الفهم ، ومعنى : نعم إننى أفهم ما تعنيه .
- إيماءة الرأس بالموافقة ، ومعنى : نعم ، سوف أفعل .
- إيماءة الرأس للتعبير عن الحقيقة ، ومعنى : نعم ، ذلك صحيح . ٣٣

أما إشارة «لا»، فهي بالطبع تعتمد على حركة الرأس أفقيًا من جانب لآخر، وفي كثير من بقاع العالم تستخدم إشارة تحريك الرأس من جهة لأخرى للتعبير أيضاً عن «ربما نعم» أو «ربما لا». وبالإضافة إليها يمكن استخدام أصابع اليد للتعبير عن إشارات «نعم أولاً»، فمثلاً في ثقافة أمريكا الشمالية يعتبر تحريك السبابة من جانب لآخر هو السلب أو كقوله «لا».

مظاهر التحية والسلام :

هناك نوع آخر من الإشارات هو التحية والسلام، وأكثرها ألفة واستخداماً المصافحة باليد والمعانقة والتقبيل، فهي إشارات تدل على فرحنا وسرورنا بوصول إنسان عزيز علينا أو أهمية مغادرته لنا.

ويمكن أن نميز بين مستويات عدة لعملية التحية والسلام :

المستوى الأول :

«هو حالة الضيق والمشقة لنظهر قوة علاقات المودة والصداقة، ويجب أن نبر عن ذلك بدرجات متفاوتة. بالنسبة لكل من الضيف والمضيف هذا يعني ارتداء أحسن الثياب، كما أنه بالنسبة للمضيف يعني رحلة طويلة، وبالنسبة للمضيف تشتمل على انتقال من مكان لآخر، وكلما كانت حرارة اللقاء والترحيب أقوى صار الأمر أكثر إرباكاً ومشقة، كرئيس الدولة يذهب للمطار ليقابل قادماً هاماً، والأخ يقود سيارته إلى المطار ليحيى شقيقته العائدة من الخارج، وفي هذا العمل أكبر قدر من المشقة يمكن أن يتكبدها المضيف. ومن هذه النقطة القصوى يقل الجهد تدريجياً، فكلما قصرت المسافة التي يرحلها المضيف كان بإمكان المضيف أن يرحل فقط إلى محطة السكة الحديد، أو مركز الحافلات، كما كان بإمكانه ألا يتحرك أبعد من باب بيته، حيث ينتظر

لحظة قدوم الضيف وهو ينظر من النافذة، أو يشير إلى الخادم أو ابنه بأن يستقبل الضيف عند الباب الخارجى، ويبقى هو داخل البيت أو فى المركز القريب منتظراً قدوم الضيف الذى يعلن الخادم عن قدومه. والحد الأدنى لما ينبغى أن يذله من جهد هو أن يقف فى استقبال الضيف عندما يدخل عليه، بمعنى أن ينهض واقفاً دون أن يقطع أى مسافة»^{٣٤}.

المستوى الثانى :

ويتعلق بالفارق المكانى، فمنذ اللحظة التى يتقابل فيها الضيف والمضيف، يرحب كل منهما بالآخر باستخدام بعض الإشارات والتعبيرات، ومنها : البشاشة، والابتسام، ورفع الحاجبين، وانفراج الأسارير، وإحناء الرأس، والتلويح باليد، وأحياناً بفتح الذراعين إشارة لتوقع المعانقة. وعندما يقترب الاثنان من بعضهما فإنهما يعبران عن فرحتهما باللقاء بالمعانقة، بالمصافحة مع الضغط بالترتيب، بالتقبيل، بالضغط على الوجنات وملامسة الخدود، ويرافق ذلك التقاء نظرات الاثنى، والضحك، والابتسام، والبكاء أحياناً. إن استخدام التحية المعينة يعتمد على عدد من العوامل، منها : طبيعة العلاقة، والوضع الذى يلتقيان به، وطول الفترة الزمنية التى انقضت منذ آخر لقاء بينهما، وكذلك مدى التغير الذى حدث فى مكانة كل منهما منذ آخر لقاء بينهما.

إشارات الترابط :

إشارات الترابط أيضاً واحدة من أصناف الإيماءات، ومن خلالها يعبر الأفراد عن انتظامهم فى علاقة ما. وهى تشير إلى مثل ما يشير إليه خاتم الزواج تماماً، وكذلك شعار جماعة الأخوة، واللباس الموحد الذى يعبر عن وجود الرابطة والعلاقة بين اثنين أو أكثر من الأشخاص. وهناك إشارات تؤدى الغرض نفسه، مثل : تشابك الأيدي، ووضع ذراع بذراع، واقتسام المشروب الواحد، وكذلك الاقتراب الجسدى أثناء الجلوس

والمشي، أو المشاركة الآنية في الأشياء من كل نوع — وكلها تزودنا بالمؤشرات عن الأفراد وطبيعة العلاقات بينهم.

إيماءات التباعد :

هناك أنواع أخرى من الإيماءات العامة وهي تلك التي تتعلق بأوضاع الجسم، مثل تشابك السواعد أو الأرجل الذي يساعدنا على إخفاء أجزاء من الجسم عن أنظار الآخرين جزئياً أو كلياً، وفي بعض الحالات تقوم إشارات التباعد مقام الرسائل المقصودة، وإن كانت في الغالب قليلة الفائدة. وهذه وتلك من الإيماءات تشمل وضع الساعدين أحدهما على الآخر فوق الصدر، أو إسناد الذقن أو الوجنة على راحة اليد، أو لمس الفم — هذه الإشارات جميعها تدل على عدم ارتياحنا أو على قلقنا، حتى لو كنا غير مدركين لتلك المشاعر^{٣٥}.

أغاط أخرى من الإيماءات :

وتقوم الإيماءات بدور رئيسي أيضاً في ربط العلاقات الإنسانية عند الكائن البشري مثل ما هي عليه عند الحيوان. كما أن هناك إشارات أخرى غالباً ما يقصد بها التعبير عن تأنيق السلوك، ومن أمثلة ذلك : مسح الشعر براحة الكف لتعديل وضعه وتحسين تصفيفه، وإعادة التجميل بمستحضرات التجميل، أو تعديل الثياب أمام المرأة، وغير ذلك^{٣٦}.

وفي العقيدة الدينية تؤدي الإيماءات وظائف ذات دلالة أيضاً، فالركوع والوقوف في الأوقات المناسبة، والانحناء، وتشابك الأيدي في الصلاة — كل هذه رموز ذات دلالة، وهي التي من خلالها يشارك الفرد في طقوس أى عقيدة.

اللمس :

عندما تتسع الإيماءة إلى درجة أنها تتضمن اتصالاً جسدياً مباشراً، هنا يحدث ما يطلق عليه البيانات اللمسية. وأهمية البيانات الخاصة باللمس تبدأ في الجنس البشري قبل الولادة بوقت طويل، حيث تبدأ بالعلاقة بين الأم والجنين الذي تحمله في رحمها. ومنذ اللحظات الأولى من الحياة يصبح اللمس هو الوسيلة الأولى التي تربط بين الطفل والديه، ومن خلال وسيلة اللمس يتغذى الوليد ويتمتع بالحنان والمحبة.

وخلال السنوات الماضية، اعتبر اللمس مركز القوة المعبرة عن دفء علاقات المودة وحرارة الحماس الناشئ عن العلاقة والارتباط بين أفراد العائلة الواحدة، وبين الأصدقاء الحميمين. وبدءاً من مرحلة ما قبل المدرسة وفي سنوات المرحلة الابتدائية يبدأ الاحتكاك البدني في القيام بدوره بين البنين في مجال اللعب، وخصوصاً في الألعاب الرياضية والمشاجرات. وقد تعلمنا أيضاً دلالة الرسائل اللمسية في التحية وتقاليد السلام، مثل المصافحة والعناق خلال هذه الفترة. وفي مرحلة المراهقة وما قبل الشباب يكتسب اللمس مزيداً من الدلالة والتعبير عن الدفء والمحبة والصدقة الحميمة.

إن الرسائل اللمسية هامة أيضاً بين أفراد الجنس الواحد وخاصة بين الذكور في المجالات الرياضية حيث تتوافر الوسائط الأولية للتماس الجسدي، سواء في الأنشطة الرياضية ذاتها، أو في التربيث الخفيف أو الضربات القوية التشجيعية بين المدربين واللاعبين. وبالنسبة لبعض الناس تستمر وظيفة اللمس أو الاحتكاك في حالات العدوان خلال هذه الفترة. وأغلب اللمسات الجسدية بين الكبار تتعلق بالتحية الودية والإشارات التي تصاحب مواقف الافتراق بين الزملاء والأصدقاء، وكذلك للتعبير عن الصداقات الحميمة.

وتختلف مستويات الاحتكاك عن طريق اللمس من ثقافة لأخرى، وعلى سبيل المثال : في ثقافات الشرق الأوسط تكون المسافة بين المتحدثين قريبة نسبياً حتى وإن

كانت معرفتهم ببعضهم عارضة، مما يجعل الأمريكيين الشماليين يفترضون أن مثل هذه الحالة تعنى وجود علاقة وثيقة، لأن من عاداتهم ألا يقترب الإنسان من محدثه بهذا القدر إلا إذا كانت هناك علاقة وثيقة بينهم، وبالمقارنة فإنه من عاداتنا نحن الأمريكيين ألا نستخدم اللمس كثيراً، ولذلك فإننا إذا كنا في المصعد أو في سوق مزدحم مثلاً لا نلمس ولا نحتك بأى غريب إلا إذا كان ذلك ضرورياً جداً، وإن حدث ذلك فإننا نشعر بكثير من الحرج.

إن لمس شخص آخر أو الإمساك به دون رغبته يعتبر في معظم المجتمعات شيراً للحنق والإزعاج، أكثر بكثير من الإساءة أو السباب أو أى إهانات لفظية أخرى توجه للفرد.

استخدام المكان :

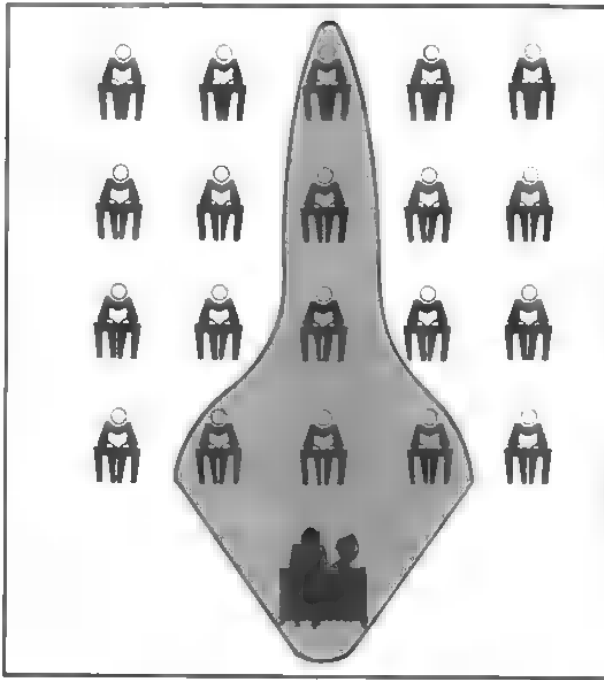
إن شدة وحدة الرسائل اللمسية تحدث — إلى حد ما — لأنه يكون لدينا توقعات محسوبة بدقة، في ضوء القدر من الحيز الشخصي الكائن من حولنا. فعندما يتعدى شخص ما هذا الحيز الشخصي الذى نحمله معنا أينما ذهبنا فإننا نستجيب لذلك. إذا دفعنا أحد الأشخاص دون داع ونحن في المصعد، أو وطئ أحدهم المنشفة التى نجلس عليها على شاطئ البحر، أو شاركنا أحد في الجلوس عليها دون أن ندعوه لذلك، أو زاحنا الآخرون أثناء التسوق دون مبرر واضح — فإننا نشعر بالضيق والغضب من اعتدائهم على مجالنا. إن رد فعلنا — تجاه ما حدث — هو أن نقوم بإعادة تكييف وضعنا لاستعادة ذلك القدر من المكان الذى نظن أننا بحاجة إليه. وقد دلت البحوث على أن اختراق المجال الشخصي واغتصابه — من قبل الآخرين لمدة طويلة، كما يحدث أحياناً عندما تتور الجماهير أو عندما يتزاحم الناس في حى مكتظ بالسكان — يؤدى إلى ردود أفعال عنيفة تعبيراً عن الضيق والغضب والعدوانية.

لقد أبدى «إدوارد هول Edward Hall» كثيراً من الملاحظات عن استخدامنا للمجال الشخصي أثناء المحادثات وجهاً لوجه^{٣٧}.

وجد «هول» أن المسافة بين الأفراد في الأماكن العامة تتراوح ما بين اثنتى عشرة قدماً حتى حدود الرؤية الواضحة. أما في مجال الأحاديث العارضة وأحاديث العمل فإن المسافة بين الأفراد تكون ما بين أربع أقدام إلى ١٢ قدماً، وما بين قدم ونصف إلى أربعة أقدام بين الأفراد المشتركين في مناقشة شخصية عارضة. أما في حال الأحاديث بين الأفراد ذوى العلاقة الحميمة فإن قرب المكان أو المجال الفاصل بين الاثنين يكون في حدود تتراوح ما بين صفر وثمانى عشرة بوصة. وهناك عوامل عديدة تتحكم في كل فئة منها وفق ترتيبات متفاوتة، وبتفاوت التقارب في تصنيف كل فئة تبعاً لما يتحكم فيه من عوامل. ومن هذه العوامل: الثقافة التى يدور في نطاقها الحديث، وأعمار الأفراد، وموضوع المناقشة، وطبيعة العلاقة، وميول الأفراد ومشاعرهم، وما إلى ذلك^{٣٨}.

إن استخدام المجال ووضع الجسم أمران مهمان في الجلوس، ففي حالة الجماعة مثلاً، غالباً ما تكون بعض أوضاع الجلوس أكثر ارتباطاً بمستوى عالٍ من النشاط والقيادة من بعضها الآخر. إن وضع الإنسان في مقدمة الجماعة، مع فاصل مكاني يعزلهم عنه، يعطيه المكانة اللاتقة والسلطة الكافية. ومثال ذلك: المدرس أمام الصف، والقاضي في المحكمة، والخطيب والمستمعون، والواعظ الديني في أماكن الوعظ والإرشاد.

أما الوضع داخل غرفة واسعة، كالصف مثلاً، فيمكن أن يكون له تأثير على السلوك اللفظي. ففي حجرة الدراسة التقليدية تأتي أغلب التعليقات من الدارسين الذين يجلسون في المواقع الأمامية أو الوسطى من الحجرة، وهذه تصل إلى ٥٠% أو تزيد. وبالنسبة لكثير من الدارسين، فإن المكان الذى يجلس فيه الدارس يعتبر عاملاً مؤثراً

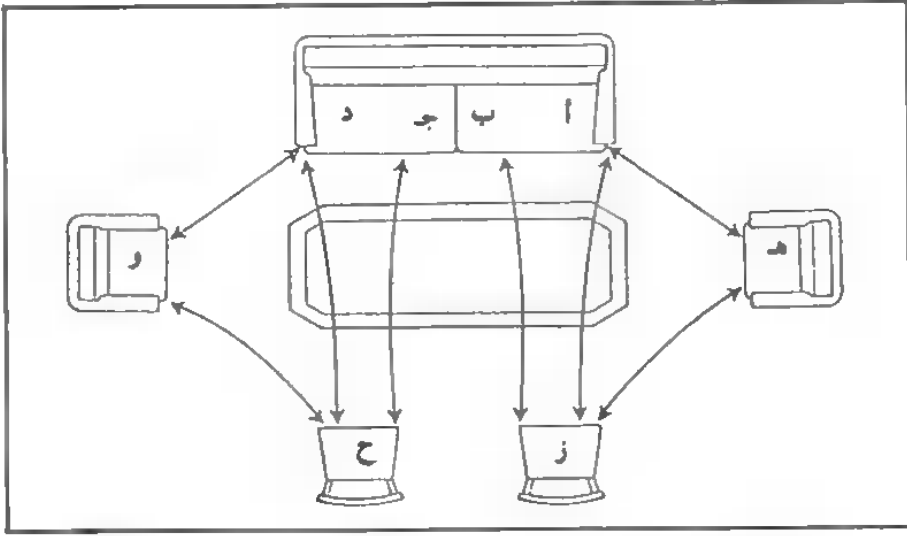


(شكل ٦ - ٥)

بينت الدراسات أن مساهمة الدارسين تأتي من الصفوف الأمامية ومن وسط حجرة الصف. ودراسات الباحثين عن التفاعل في المستوى الأول، وفي المستوى السادس، والمستوى الحادي عشر — أوضحت أن ٦٣٪ من المساهمين في المناقشات يكونون من الدارسين الذين يجلسون في ثلاثة مواقع، واحداً خلف الآخر، نزولاً باتجاه خط وسط الصف.

SOURCE: Mark L. Knapp, *Essentials of Nonverbal Communication*. Adapted from R.S. Adams and B. Biddle, *Realities of Teaching: Explorations with Video Tape* (New York: Holt, Rinehart, Winston, 1970). Copyright © 1980, Holt, Rinehart, Winston. By permission.

وموضحة لطبيعة المشاركة في الدرس^{٣٩}. وفي المجموعات الصغرى، وخاصة إذا كان في الحجرة أثاث، فإن الذي يجلس على رأس الطاولة يكون هو القائد ذو الشخصية الكبيرة والأكثر احتراماً والأقوى.












(شكل ٦-٦)

إن ترتيب الأثاث وأنماط الجلوس تقوم بدور هام في مستوى واتجاه التكلم أو التخاطب . إذا تساوت الاعتبارات الأخرى فإن الأفراد الذين أشير إليهم بالأسهم يتحدثون سويًا أكثر من غيرهم ، أما الأشخاص الذين يجلسون على الأريكة فإنهم سيكونون أقل مشاركة في الحديث من غيرهم .

SOURCE: Albert Mehrabian, *Public Places and Private Spaces: The Psychology of Work, Play, and Living Environments* Copyright © 1976 by Basic Books, Inc. By permission.

ففى قاعة المؤتمرات نجد أن هناك ارتباطاً يلزم — فى الغالب — الشخص الذى يجلس فى المقدمة . فعلى سبيل المثال هناك بعض الباحثين قد وجدوا أنه فى المداوالات التجريبية هيئة المحلفين يكون الشخص الذى يتم اختياره رئيساً (للهيئة) — هو ذلك الشخص الذى يجلس فى المقدمة ، أكثر من اختيار الأشخاص الذين يجلسون فى مواضع أخرى^{٤٠} . إن مكاننا بالنسبة للآخرين ، سواء فى حالة صمتنا أم اشتراكنا فى النقاش ، جلوساً كنا أم واقفين — يعد عاملاً هاماً فى شكل وطريقة اتصالنا ، وفى الانطباعات التى يأخذها الآخرون عنا ، وفى انطباعاتنا عنهم أيضاً .

			
٢٠%	١٧%	٦٣%	المحادثة
١٠	٧	٨٢	التعاون
٥١	٣٦	١٣	الأعمال المشتركة
٦٣	٢٥	١٢	التنافس

						
صفر%	١%	صفر%	١١%	٤٦%	٤٢%	المحادثة
صفر	٥	صفر	٥١	٢٥	١٩	التعاون
٣	٤٣	١٣	٧	٣٢	٣	الأعمال المشتركة
٥	٢٠	١٨	٨	٤١	٧	التنافس

(شكل ٦ - ٧)

في الدراسات التي أجريت عن العلاقات وتفضيل مكان الجلوس ، سأل «روبرت سومر Robert Sommer» الطلاب أن يشير كل واحد منهم إلى المكان الذي يفضل الجلوس فيه ، وعليه أن يختار واحدة من الحالات التالية :

- ١ - المحادثة : مناقشات عرضية لبعض الوقت قبل الدرس .
 - ٢ - التعاون : الجلوس والدراسة مع البعض من أجل الامتحان .
 - ٣ - الأعمال المشتركة : الجلوس والدراسة من أجل اختيارات مختلفة .
 - ٤ - التنافس : التنافس لإظهار من يكون أول من يقوم بعمل سلسلة من الألفاظ .
- أما الطلاب الذين سئلوا أن يدل الواحد منهم على ما يفضل من شكل دائري أو مستطيل لمناضدهم ، فقد رتب إجاباتهم ، حسب اختيار كل واحد منهم لحالة من ست . ونتيجة هذه الدراسة مبينة أسفل الشكل .

SOURCE: Robert Sommer, "Further Studies of Small Group Ecology," *Sociometry*, 28, 1965, pp. 337-348, and Mark Knapp, *Essentials of Nonverbal Communication* (New York: Holt, Rinehart, Winston, 1980), pp. 85-90.

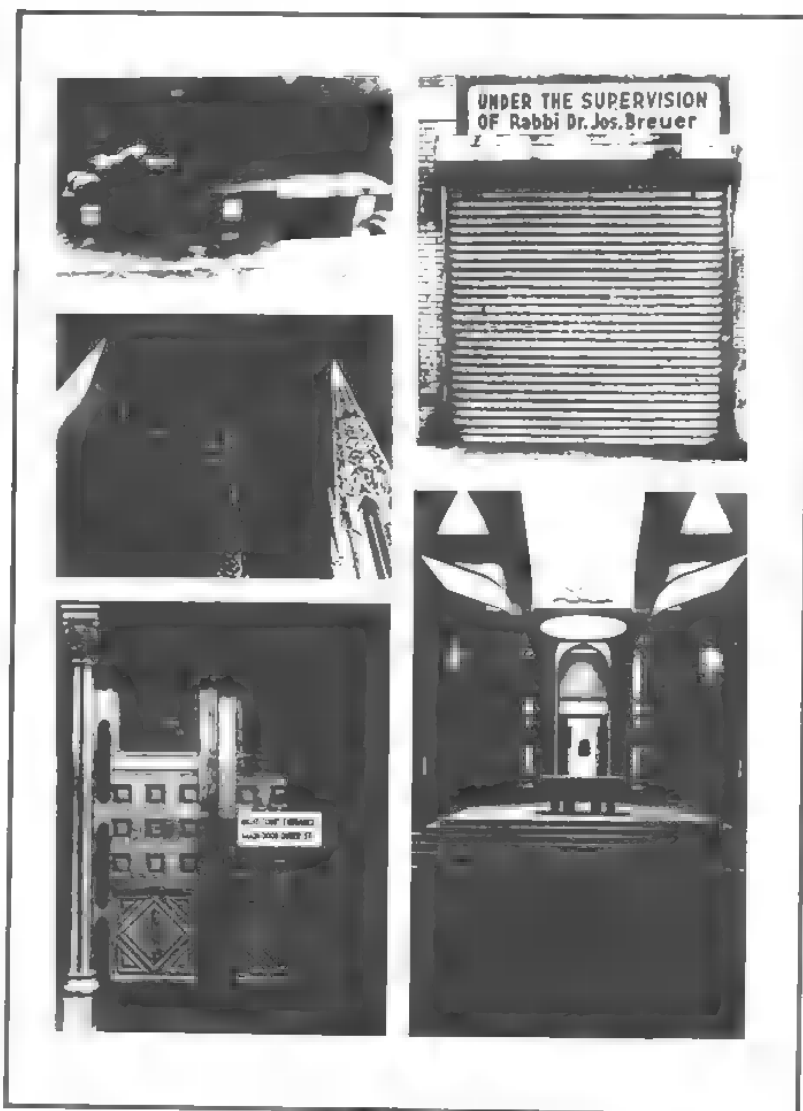
البيئة الطبيعية :

إن استخدام المجال ضمن بيئتنا الطبيعية الدائمة هام أيضاً لعملية الاتصال الإنساني. ومع أن عدداً من المظاهر في البيئة الطبيعية لا نستطيع التحكم فيها، فإن هناك عناصر أخرى تتطور أو تتشكل من خلال نشاط الإنسان، فالأبنية، والأثاث، والزخارف، والإضاءة، ونظام الألوان — كلها عناصر تتشكل نتيجة لقرار يتخذه الإنسان. إن العناصر التي صنفها الإنسان في بيئتنا الطبيعية — بالإضافة إلى أنها توفر المأوى والمسكن وتيسر مختلف أوجه النشاط الإنساني — تقوم بأداء عدد من الوظائف المتعلقة بالمعلومات التي يكون بعضها مقصوداً، إلا أن كثيراً منها يأتي عفويّاً دون قصد.

وإذا كان هناك من يفكر في تنظيم الأثاث واختيار ما يعلقه على جدران شقته، أو إذا كان يفكر في كيفية تصميم وتأثيث مطعم فاخر، أو في كيفية تنسيق ممر محاط بالخضرة أو مننتزه، أو يتأمل في عمارة مجمع ضخم لأحد المطارات — فإن كل هذه الأشياء تتضمن قدراً مشتركاً فيما يختص بعملية الاتصال.

الاستخدام : كل بيئة وما يكتنفها من زينة وزخارف وأثاث وألوان، تعتبر مصدراً للبيانات التي قد يكون لها تأثير في الحضور. وبعض المعلومات تكون متضمنة في التصميم من قبل المهندس أو المصمم لتؤثر في أسلوب استخدام البيئة أو أجزائها. فالممرات في الحديقة توجه حركتنا إلى حيث ينبغي أن نسير، وبالمثل الكراسي التي تستخدم في المطاعم ذات الخدمة السريعة تصمم لتكون مريحة لفترة قصيرة من الزمن، وقد تؤثر بقوة على قرارنا حول طول الوقت اللازم للبقاء في هذه البيئة.

القيمة الرمزية : إن المباني ومحتوياتها — في ضوء حجمها وشكلها واستغلال الفراغ والزخرفة — قد تكون ذات دلالة رمزية لنا أيضاً. فالأبنية الدينية [غير الإسلامية]



(شكل ٦-٨)

إن مكونات بيئتنا الطبيعية تقدم لنا أيضاً مصدراً لمعلومات غير لفظية ، كما تقدم مؤشرات لكيفية فهمها ،
والتعامل معها ، وكيف ينبغي استخدامها .

ومحتوياتها غالباً ما يكون لها قيم رمزية مؤثرة مستمدة من طبيعتها، والغرف الكبيرة ذات الأسقف العالية والنوافذ الزجاجية الملونة والمداخل المظلمة والألوان القائمة، والكتب المقدسة — كلها تحتوى على معلومات قيمة لأولئك الذين يستخدمون هذه البيئة.

إن الخصائص الرمزية لبيوت العبادة، لها ما يوازئها في مراكز التسوق، والحدائق العامة والمطاعم، وكذلك في تركيبات وزخارف المنازل والشقق. إن الاختلاف، مثلاً، بين تناول العشاء في غرفة الشموع المزدانة بالستائر الرائعة والسجاد الفاخر، والأرائك والموسيقى الناعمة، وبين تناول عشاء في زاوية على قارعة الرصيف — يعتبر اختلافاً بلا شك جوهرياً وحقيقياً.

التفاعل: إن البيئات قد تمدنا أيضاً بمنطلقات أساسية للمعلومات التى تنظيم — وتشجع أو تثببط — التفاعل. إن مقصورات الدراسة في المكتبة، مثلاً، تعمل على عزل المستفيدين من قراء المكتبة أو فصلهم، كما أنها تحد من تفاعلهم، في حين تشجع الصالات المفتوحة في مكاتب الشركات على التفاعل بين الموظفين بسبب عدم وجود حواجز مانعة أو حجرات. وبالمثل، فإن الصف الدراسي ذا المقاعد الثابتة يساعد على تدفق الرسائل باتجاه واحد، وقد قدم «روبرت سومر Robert Sommer» وصفاً واضحاً للصف النموذجي وتأثيره.

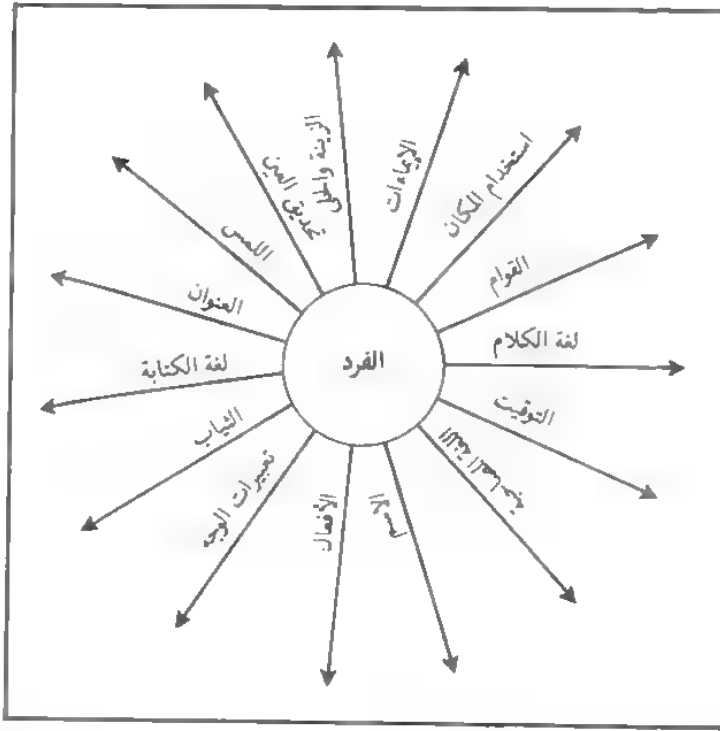
«إن الصف الأمريكى التقليدى يسيطر عليه ما يسمى بقاعدة الثلاثين، بمعنى أن ثلثي وقت الحصة يتحدث فيهما شخص ما هو المعلم حيث يمارس تقديم المحاضرة وإعطاء التوجيهات ونقد سلوك الدارسين. أما الحركة من الصف وإليه، ومن المدرسة ذاتها، فهي مضبوطة ضيقاً تاماً. وحشما وجهت بصرك تجد صفوفاً — وعادة تكون في شكل خطوط مستقيمة — تتعرج عند الزوايا قبل دخولها قاعات الاستماع أو المقصف أو المختبر. إن صفوف المقاعد المستقيمة التى يجلس عليها الدارسون تفرض عليهم النظر إلى الأمام، وتجاهل كل

شئء عدا المعلم . وإن الدارسين الذين يجلسون في صفوف مزدحمة ، وقد اقترب بعضهم من بعض لا يتيح لهم هذا المجال أى فرصة للهروب النفسى ، ناهيك عن الهروب البدنى . بينما تنحاح للمعلم حرية الحركة بقدر أكبر مما هو مسموح للتلاميذ بـ ٥٠ مرة ؛ إذ هو يكتب رسائل هامة على السبورة ويظهره إليهم ، وهو الرجل المهيّب الذى يستطيع القيام والسير بين الطلبة الوادعين الذين يفتقرون أو يحتاجون إلى الاستئذان كلما أرادوا الوقوف أو التحدث ، ولا بد لهم من إذن واضح جلّ من قبل المدرس للقيام بمثل هذا العمل . ومع أن المعلم والتلاميذ يشاركون في صف واحد ، فإن نظرة كل منهم إلى الصف تختلف . من وجهة نظر التلميذ يبدو العالم من حوله مزدحماً غير منظم مليئاً بأكتاف وبرؤوس وأجسام تتحرك ، وأن عالمه سفلى المستوى منخفض بارد ، في حين أن عالم الأستاذ متسام رفيع المستوى وهو ينظر إليهم من أعلى وكأنه طائرة عمودية تنقض عليهم لتسخر أو تعاقب كل عاصٍ منهم»^{٤١}.

استخدام الزمان :

يعتبر استخدام الزمن والتوقيت أحد العوامل الهامة في عملية الاتصال . وفي الحقيقة تعتمد ردود الفعل لكلماتنا وأعمالنا عموماً ، إلى حد كبير ، على توقيت كلامنا أكثر مما تعتمد على طبيعة مضمون الفعل ذاته .

التوقيت : ليس بالأمر الغريب على من اعتاد السؤال ، أو طرح القضايا للمناقشة ، أو استعارة سيارة العائلة ، أن يعلم بأنه توجد أوقات أكثر مناسبة للآخرين لتقديم الأفكار أو المقترحات . إن القرارات التى يصل إليها الناس عمداً أو عفواً والخاصة بالوقت المناسب للحديث أو للصمت ، وما إذا كانوا قد تحدثوا أكثر أو أقل من اللازم ، والوقت المناسب للحديث بصراحة أو إبداء الرأى يتحفظ — كل هذه العوامل هى قرارات هامة يتخذها الإنسان فيما يتعلق بعملية الاتصال . وإن الأسلوب الذى يساهم فيه بالمناقشة والوقت الذى يستغرقه في ذلك ، عاملان هامين في عملية الاتصال أيضاً ، ولطريقة تقسيم وقت المحادثة أيضاً معنى هام ودلالة في عملية الاتصال . ويمكن أن تفسر قلة



(شكل ٦ - ٩)

كل مظهر من مظاهر سلوكنا يعتبر مصدراً محتملاً من مصادر المعلومات للمحيطين بنا .

الكلام على أنها قلة في الاهتمام أو أنها خجل أو سام وضجر، بينما يمكن أن تؤول كثرة الكلام بالعدوانية وتأكيد الذات، والادعاء، والثقة الزائدة بالنفس أو الوقاحة.

أهمية الوقت : هناك أمثال كثيرة خاصة بقيمة الوقت في كل الثقافات مثل «الوقت من ذهب» و «لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد» . وهناك مثل يقول أيضاً : «غرزة في وقتها تغني عن تسعة» ، ومثل آخر يقول : «كلما كان أسرع كان أفضل» . إن هذه الأمثال تعكس وجهة النظر في أمريكا الشمالية، وتعبّر عن أن الوقت عامل ثمين له قيمة كبرى، وكلما استطعنا إنجاز العمل في وقت أقصر كسبنا وقتاً أكثر.

وإن مقولة : «الوقت من ذهب» ، تظهر لنا قيمة قول الفلاسفة في كثير من سلوكنا وأنشطتنا ، فنحن نحبذ قيادة سيارتنا بأقصى سرعة قانونية مسموح بها بحيث نصل إلى المكان الذى نقصده بأسرع ما يمكن . وإذا كان أحدنا على موعد ، فإنه يجتهد أن يصل إلى المكان الموعد فى أقصر وقت قدر الإمكان ، حتى يمكنه التوجه لإنجاز عمل آخر . ونحن نريد أن نترك مكان عملنا فى الوقت المحدد بقدر المستطاع لنسرع إلى منازلنا . وفى الطريق كل ضوء أحمر ، أو إشارة انتظار عند ممر عبور المشاة ، أو سيارة تتحرك ببطء — تسبب إزعاجاً أثناء انطلاقنا مسرعين نحو البيت ، طلباً للاسترخاء والتمتع بوقت فراغنا . إننا نجد أنفسنا مندفعين لإنجاز أعمال قبل فوات الأوان ، أو لكى نفى بوعودنا ، أو تحاشياً لفضياع الوقت ، ولزيادة الإنتاجية .

ونحن إذ نضع نصب أعيننا أهمية الوقت فى حياتنا ، فليس من المدهش أن يكون فى استغلالنا للوقت أثر هام على السلوك ، فحضور الفرد «مبكراً» أو «متأخراً» يمثل فى حد ذاته (معلومة) بيانات . والمعلومات المستقاة من هذه البيانات تختلف معتمدة فى ذلك على عدة عوامل ، منها : مدى حضورك مبكراً عن الموعد أو متأخراً عنه ، أهداف الموعد ، الشخص الداعى للقاء ، مدى العلاقة أو الصداقة بين الأشخاص المعنيين باللقاء ، طبيعة العلاقات بين أفراد الجماعة ، ومناسبة الموعد لكل واحد منهم .

إن التأخر لمدة خمس عشرة دقيقة عن موعد زيارة إخصائى القلب يمكن أن يؤدي إلى إلغاء الموعد ، فى حين أن تأخر خمس عشرة دقيقة عن موعد سهرة فى بيت صديق قد يعد حضوراً مبكراً وقد يسبب لك إحراجاً . وإن التأخر عن لقاء عمل له تبعات تختلف عما يحدث عندما تتأخر عن حفلة أو مناسبة اجتماعية ، ووصولك متأخراً ساعتين عن أول لقاء لك مع امرأة ، يمكن أن يكون له أثر أو نتيجة تختلف عن لقاء مع زوجتك . فى مثل هذه الظروف يعتبر احترام الوقت واستخدامه — الحضور فى الموعد المحدد ، أو

الحضور مبكراً أو متأخراً — مصدرين هامين للمعلومات عن الشخص ، مثلها في ذلك مثل ما يقوله أو يفعله الشخص بعد وصوله .

البيانات والمعلومات :

رأينا في هذا الفصل ، وفي الفصل السابق ، كيف تقوم أنواع سلوكنا اللفظية وغير اللفظية بدور شامل في عملية الاتصال البشرى .

وإذا تأملنا بدقة معنيين النظر في كيفية أدائها لوظيفتها في هذا الصدد ، فإنه — على كل حال — يصير من الضرورة أن نتفادى وبحذر الوقوع ضحية لفكرة البث الموجه وفكرة (المصدر — و — الرسالة) ، وكذلك خصائص نماذج الاتصال الخاصة بالمصدر — الرسالة — المستقبل .

إن الصيغة الاتصالية (الفرد — البيانات — البيئة) تنظر إلى (عملية) صنع واستعمال البيانات على أنها وسيلة يتكيف الأفراد من خلالها مع البيئة ، ومن هذا المنطلق تبدو أنواع السلوك اللفظية وغير اللفظية أمرين يسهمان في الخضم الواسع من البيانات التي تشمل البيئة الرمزية التي تحيط بنا في جميع لحظات حياتنا .

إن بعض هذه البيانات توجد عن قصد وفق أهداف خاصة ، في حين لا تكون بيانات أخرى كذلك . وفي كلتا الحالتين يزودنا وجود بعض الرسائل اللفظية وغير اللفظية بالقليل من المعلومات عما إذا كان الأفراد المعنيون بها يفسرونها بطريقة يمكن أن يتنبأ بها في حدود البيئة أم لا . إن الرسائل المرسلة ، بقصد وبدون قصد ، لا تعادل الرسائل المستقبلية . إن البيانات اللفظية وغير اللفظية مصادر للمعلومات لكنها لا تعتبر معلومات في حد ذاتها ، كما أن هذه المعلومات لا تنتقل كما هي بطريقة آلية ، وعلى الأصح ستكون معلومات حين تكتسب أهميتها من خلال استخدامها بفعالية وبعمليات معقدة ، وسيأتى الحديث عنها في الفصل السابع .

تقوم الرموز غير اللفظية بدور هام في الاتصال الإنساني . وبالمقارنة باللغة ، يبدو أنه لم يكن هناك اهتمام كاف ووعي بأهميتها وأثرها على السلوك . وبينما يعتقد أن معالجة الشفرات اللفظية تتم أساساً في النصف الأيسر من الدماغ ، فإن دور النصف الأيمن من الدماغ ضرورى لمعالجة المعلومات المتعلقة بالنشاط غير اللفظى كالموسيقى ، والفن ، والتعرف على الوجوه ، والعلاقات المكانية .

وهناك العديد من النقاط المشتركة بين شفرات النظامين اللفظى وغير اللفظى :

- (١) كلاهما يجعل بالإمكان إنتاج بيانات غير مقصودة وأخرى مقصودة .
- (٢) إن القواعد والأنماط ضروريتان للاتصال غير اللفظى ضرورتهما للاتصال اللفظى .

(٣) يمكن للمؤشرات اللفظية وغير اللفظية أن يكرر أو يكمل أو يناقض أحدها الآخر . يعتبر المظهر ، والفعل ، واللمس ، واستخدام المكان ، والزمان — المصادر الخمسة الأساسية للبيانات غير اللفظية ، فالمظهر يؤدي دوراً هاماً في العلاقات بين الأشخاص خاصة في الانطباع الأول ، والوجه هو الجانب المركزى في المظهر الذى يعطى الانطباع الأول للآخرين ، ويعتبر مصدراً أساسياً للمعلومات عن الحالة العاطفية والوجدانية لصاحبه .

وربما تكون للعيون الأهمية الكبرى من بين مجموع مكونات الوجه في مجال الاتصال ، ويتركز ذلك في اتجاه نظرة العين ، والمدة التى تستغرقها تلك النظرة ، أو عدم النظر إلى شيء معين . إن ذلك يزودنا بمعلومات تعتبر أساساً لمعرفة مدى اهتمام الشخص الذى يحدثننا واستعداده للاتصال بنا ، ومدى انجذابه نحونا . ولهذا فإن مدى اتساع إنسان العين ، ونوعية الثياب ، والحلى والزينة ، والبنية الجسدية — جميعها تعتبر جوانب أخرى تتعلق بالمظهر وتقدم بيانات تشكل مصادر محتملة للمعلومات .

إن الأفعال بصورة عامة والإيماءات بصورة خاصة تعتبر مصادر محتملة للمعلومات أيضاً، ومن بين الأنماط الشائعة من الإيماءات : الإشارات المعززة والموجهة، وإشارات نعم ولا، ومظاهر السلام والتحية، والإشارات الدالة على الروابط والعلاقات بين الناس، والإشارات التي تدل على التباعد والافتراق.

اللمس هو مصدر آخر من مصادر المعلومات غير اللفظية، وهو ذو أثر قوى إذ يؤدي دوراً بارزاً في التحية والسلام، كما يعبر عن الصداقة والمودة والعدوان. إن قوة أثر البيانات المتعلقة باللمس تبين أهمية دور المجال المكاني في عملية الاتصال، فعندما يخترق أحد مجالنا الشخصي فإننا نشعر بضيق وعدم ارتياح إلا إذا كان الشخص وثيق الصلة بنا. إن أهمية المؤشرات المكانية تتضح كذلك في غط الجلوس، وكثيراً ما تتلائم أوضاع جلوس معينة مع مستويات عليا من المشاركة والقيادة. كما أن طبيعة ووضع العناصر في البيئة الطبيعية، مثل : الأثاث، والزينات، والإضاءة، وتناسق الألوان، كلاهما يزودنا ببيانات قد يكون لها أهمية خاصة في تشكيل سلوكنا، وهي غالباً ما تزودنا بمؤشرات تؤثر في طريقة استخدامها وقيمتها الرمزية وأنماط تفاعلها.

إن الزمن والتوقيت والإحساس بأهمية الوقت، كلها عوامل هامة في عملية الاتصال، ويمكن أن يكون الزمن الذي سيستغرقه كل واحد من المتحدثين مصدراً للمعلومات بما يجعله أكبر تأثيراً من مضمون المحادثة أو المناقشة نفسها. إن التعبيرات المختلفة للوقتية (تقدير قيمة الوقت وحسن استغلاله) والمعاني المختلفة للحضور مبكراً أو متأخراً عن الموعد — تختلف من ثقافة لأخرى ومن وضع لآخر. وحالة التأخر والتبكير في الحضور يمكن أن تكون في حد ذاتها مصدراً للمعلومات.

وأنواع سلوكنا اللفظية وغير اللفظية التي نمارس بعضها عن قصد، تكون خضوعاً من البيانات التي تشكل جزءاً من البيئة المحيطة بنا، ومن المهم أن نتذكر مدلول

التفاعل بين الأفراد والبيانات والبيئة. إن وجود البيانات اللفظية وغير اللفظية في البيئة المحيطة بنا لا يبين ما إذا كنا سنهتم بها، ولا يحدد قيمتها بالنسبة للأفراد المشاركين في هذا الموقف، لأن الرسائل المرسلّة عن عمد أو عفواً، تعادل الرسائل التي تستقبل. فالبيانات تصبح معلومات عندما يهتم بها وتقدر قيمتها، ويجري استخدامها.

الهوامش:

1. Robert E. Ornstein, *The Psychology of Consciousness* (San Francisco: Freeman, 1977), pp. 20-21. See more detailed discussion in Springer, Sally P., and George Deutsch. *Left Brain, Right Brain* (San Francisco: Freeman, 1981), and Norman Geschwind, "Specializations of the Human Brain." *Scientific American* (September, 1979), pp. 180-182.
 2. Ibid.
 3. Sally P. Springer and George Deutsch. *Left Brain, Right Brain*, (San Francisco: Freeman, 1981), p. 15.
 4. Cf. Paul Ekman, Wallace Friesen, and P. Ellsworth. *Emotion in the Human Face: Guidelines for Research and an Integration of the Findings* (New York: Pergamon Press, 1972); Paul Ekman, "Universal and Cultural Differences in Facial Expressions of Emotions," in J.K. Cole, ed., *Nebraska Symposium on Motivation, 1971*. (Lincoln: University of Nebraska Press, 1972), pp. 207-283; and discussion of these and other related works in Robert G. Harper, Arthur N. Wiens, and Joseph D. Matarazzo, eds., *Nonverbal Communication: The State of the Art* (New York: Wiley, 1978), especially pp. 92-109.
 5. Paul Ekman, op. cit. (1972), p. 212.
 6. Paul Ekman and Wallace V. Friesen, "The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding," *Semiotica*, 1: (1969), p. 53.
 7. Mark L. Knapp, *Essentials of Nonverbal Communication* (New York: Holt, 1980), p. 100.
 8. Ibid., pp. 98-99.
 9. Ibid., pp. 161-162.
-

10. Paul Ekman and Wallace Friesen, op. cit., 1972, p. 50.
11. Paul Ekman, op. cit. (1972), p. 216
12. Cf. discussion in Robert G. Harper, et. al., pp. 98-105, and Paul Ekman, op. cit., 1972.
13. Cf. Robert G. Harper, et. al., op. cit., p. 101.
14. P.C. Ellsworth, "Direct Gaze as a Social Stimulus: The Example of Aggression." In P. Pliner, L. Krames, and T. Alloway, eds., *Nonverbal Communication of Aggression*. (New York: Plenum, 1975), pp. 5-6.
15. Robert G. Harper, op. cit., 1972, p. 173. Based on earlier work by von Cranach, 1971.
16. G. Nielsen, *Studies in Self-Confrontation* (Copenhagen, Denmark: Munksgaard), 1962.
17. An excellent summary of research findings on the functions and perceived impact of eye gaze is provided in Robert G. Harper et. al., op. cit., pp. 181-215.
18. See discussion in Mark L. Knapp, pp. 190-194.
19. Mark L. Knapp, op. cit., pp. 198-199.
20. Ibid., p. 199.
21. A discussion of research on pupil dilation by E.H. Hess, *The Tell-Tale Eye*. (New York, Van Nostrand Reinhold, 1975); and E.H. Hess, A.L. Seltzer, and J.M. Shlien, "Pupil Response of Hetero- and Homosexual Males to Pictures of Men and Women: A Pilot Study," *Journal of Abnormal Psychology*, 70: 587-590 (1965), is provided in Mark L. Knapp, op. cit., pp. 169-172 and Desmond Morris, *Manwatching*, (New York: Abrams, 1977), pp. 169-172.
22. Edward T. Hall "Learning the Arabs' Silent Language," *Psychology Today* (August 1979), pp. 47-48.
23. Mark L. Knapp, op. cit., p. 116.
24. See discussion of L. Aiken, "Relationship of Dress to Selected Measures of Personality in Undergraduate Women," *Journal of Social Psychology*, 59: 119-128 (1963), in Mark L. Knapp, op. cit., p. 118.
25. Useful overviews of research on physique and communication are provided by Judee K. Burgoon and Thomas Saine, *The Unspoken Dialogue*, (Boston: Houghton Mifflin, 1978), pp. 160-161, and Mark L. Knapp, op. cit., pp. 102-107.
26. Mark L. Knapp, op. cit., p. 107.

27. A discussion of research and writings on the development of nonverbal capabilities in children is provided in Barbara S. Wood, *Children and Communication* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976), pp. 194-200.
28. Desmond Morris, op. cit., pp. 17-23. The term *imitated actions* is used to refer to what Morris has labeled *absorbed actions*.
29. Ibid., p. 16-17.
30. Ibid., p. 52.
31. Ibid., pp. 68-69.
32. The discussion of baton signals, yes-no signs, guide signs, salutation displays, tie signs, and isolation gestures, is based upon the work of Desmond Morris, op. cit., pp. 56-100.
33. Ibid., p. 68.
34. Ibid., p. 79.
35. Cf. Desmond Morris discussion of "barrier signals" pp. 133-135, and "auto contact behaviour" pp. 102-105.
36. Cf. Mark L. Knapp, op. cit., pp. 136-137.
37. See discussion of personal space provided in *The Silent Language*, Edward T. Hall, (New York: Doubleday, 1959), especially Chapter 10.
38. A useful discussion of the work of Edward Hall and others in the area of personal space is provided in Mark L. Knapp, op. cit., pp. 81-87, and Judee K. Burgoon and Thomas Saine, op. cit., pp. 92-97.
39. A summary of research on position and participation is provided in Mark L. Knapp, op. cit. pp. 67-68 and 87-90.
40. F. Strodtbeck and L. Hook, "The Social Dimensions of a Twelve Man Jury Table," *Sociometry*, 24: 297-415 (1961). See, also, discussion of additional research on this topic in Mark L. Knapp, op. cit., p. 87.
41. Robert Sommer, *Personal Space* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969), p. 99.
42. Cf. John M. Wiemann, "Explication and Test of Communication Competence," *Human Communication Research* 3:195-213 (1977), and Brent D. Ruben and Daniel J. Kealey, "Behavioral Assessment of Communication Competency and the Prediction of Cross-Cultural Adaptation," *International Journal of Intercultural Relations*, 3,1, pp. 15-48 (Spring 1979).

- Adams, R.S. and B. Biddle, *Realities of Teaching*. New York: Holt, 1970.
- Aiken, L. "Relationships of Dress to Selected Measures of Personality in Undergraduate Women." *Journal of Social Psychology*, 59 (1963), 119-228.
- Angeloglou, Maggie. *A History of Make-up*. New York: Macmillan, 1970.
- Bass, Bernard M. and S. Klubeck, "Effects of Seating Arrangement on Leaderless Group Discussions." *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 47 (1952), 724-726.
- Berscheid, E. and E.H. Walster. *Interpersonal Attraction*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1969.
- . "Physical Attractiveness." In *Advances in Experimental Social Psychology*. Ed. by L. Berkowitz. Volume 7, pp. 158-215. New York: Academic, 1974.
- Bickman, L. "The Social Power of a Uniform." *Journal of Applied Social Psychology*, 4 (1974), 47-61.
- . "Social Roles and Uniforms: Clothes Make the Person," *Psychology Today*, 7 (1974), 48-51.
- Budd, Richard W. and Brent D. Ruben. *Beyond Media*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- Burgoon, Judee K. and Thomas Saine. *Unspoken Dialogue*. Boston: Houghton Mifflin, 1978.
- Byrne, D., O. London, and K. Reeves. "The Effects of Physical Attractiveness, Sex, and Attitude Similarity on Interpersonal Attraction." *Journal of Personality*, 36 (1968), 250-272.
- Coombs, R.H. and W.F. Kenkel. "Sex Differences in Dating Aspirations and Satisfaction with Computer-Selected Partners." *Journal of Marriage and the Family*, 28 (1966), 62-66.
- Cortes, J.B. and F.M. Gatti. "Physique and Propensity." *Psychology Today*, 4 (1970), 42-44, 32-34.
- Ekman, Paul, "Universal and Cultural Differences in Facial Expressions of Emotions." In *Nebraska Symposium on Motivation, 1971*. Ed. by J.K. Cole. Lincoln: University of Nebraska Press, (1972), 207-283.
- , and Wallace V. Friesen. "The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding." *Semiotica*, 1, (1969), 49-98.
- , and Wallace V. Friesen, "Constants Across Cultures in the
-

- Face and Emotion." *Journal of Personality and Social Psychology*, 17, (1971), 124-129.
- , Wallace Friesen, and P. Ellsworth. *Emotion in the Human Face: Guidelines for Research and an Integration of the Findings*. New York: Pergamon, 1972.
- , and Wallace V. Friesen. *Unmasking the Face*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975.
- Ellsworth, P.C. "Direct Gaze as a Social Stimulus: The Example of Aggression." Ed. by P. Pliner, L. Krames, and T. Alloway. *Nonverbal Communication of Aggression*. New York: Plenum, (1975), 53-76.
- Geschwind, Norman. "Specializations of the Human Brain." *Scientific American*, September, 1979, 180-182.
- Gibbins, K. "Communication Aspects of Women's Clothes and Their Relation to Fashionability." *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 8 (1969), 301-312.
- Gurel, L.M., J.C. Wilbur, and L. Gurel. "Personality Correlates of Adolescent Clothing Styles." *Journal of Home Economics*, 64 (1972), 42-47.
- Hall, Edward T. *The Silent Language*. Garden City, NY: Doubleday, 1959.
- . *The Hidden Dimension*. Garden City, NY: Doubleday, 1969.
- Hare A. and R. Bales. "Seating Position and Small Group Interaction." *Sociometry*, 26 (1963), 480-486.
- Harper, Robert G., Arthur N. Wiens, and Joseph D. Matarazzo, Eds. *Nonverbal Communication: The State of the Art*. New York: Wiley, 1978.
- Harrison, Randall P. *Beyond Words*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1974.
- Henley, Nancy M. *Body Politics*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977.
- Hess, E.H. "The Role of Pupil Size in Communication." *Scientific American*, 233 (November 1975) 110-112, 116-119.
- . *The Tell-Tale Eye*. New York: Van Nostrand Reinhold, 1975.
- and J.M. Polt. "Pupil Size as Related to Interest Value of Visual Stimuli." *Science*, 132 (1960), 349-350.
- Hewes, Gordon W. "The Anthropology of Posture." *Scientific American*, 1957.
-

- Howells L.T. and S.W. Becker. "Seating Arrangement and Leadership Emergence." *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 64 (1962), 148-150.
- Iliffe, A.M. "A Study of Preference in Feminine Beauty." *British Journal of Psychology*, 51 (1960), 267-273.
- Ittelson, William H., ed. *Environment and Cognition*. New York: Seminar Press, 1973.
- Jourard, S.M. "An Exploratory Study of Body-Accessibility." *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 5 (1966), 221-231.
- Kendon, A. Some Functions of Gaze-Direction in Social Interaction. *Acta Psychologica*, 26 (1967), 22-63.
- Knapp, Mark L. *Essentials of Nonverbal Communication*. New York: Holt, 1980.
- Koneya, W. "The Relationship Between Verbal Interaction and Seat Location of Members of Large Groups." Unpublished Ph.D. dissertation. Denver University, 1973.
- Krout, Maurice H. "Symbolism." In *The Rhetoric of Nonverbal Communication*. Ed. by Haig A. Bosmajian. Glenview, IL: Scott, Foresman, 1971.
- Leathers, Dale G. *Nonverbal Communication Systems*. Boston: Allyn & Bacon, 1976.
- Lynch, Kevin. *The Image of the City*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1960.
- Mehrabian, Albert. *Public Places and Private Spaces*. New York: Basic Books, 1976.
- Molloy, John T. *Dress for Success*. New York: Warner, 1975.
- Morris, Desmond. *Intimate Behavior*. New York: Random House, 1971.
- . *Manwatching*. New York: Abrams, 1977.
- Nielsen, G. *Studies in Self-Confrontation*. Copenhagen, Denmark: Munksgaard, 1962.
- Norberg-Schulz, Christian. *Existence, Space and Architecture*. New York: Praeger, 1971.
- Ornstein, Robert E. *The Psychology of Consciousness*. San Francisco: Freeman, 1977.
- Parry, Albert. *Tattoo*. New York: Simon & Schuster, 1933.
- Rosenfeld, L.B., S. Kartus, and C. Ray. "Body Accessibility Revisited." *Journal of Communication* 26 (1976), 27-30.

- Ruben, Brent D. and Paolo Soleri. "Architecture: Medium and Message." In *Beyond Media*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. 214-233. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- Schefflen, Albert L. "Quasi-Courtship Behavior in Psychotherapy," *Psychiatry*, 28 (1965), 245-257.
- Sheldon, W.H., *Atlas of Man*. New York: Harper, 1954.
- Sommer, Robert. *Personal Space*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969.
- Spiegel, John and Pavel Machotka. *Messages of the Body*. New York: Free Press, 1974.
- Springer, Sally P., and George Deutsch. *Left Brain, Right Brain*. San Francisco: Freeman, 1981.
- Strass, J.W. and F.N. Willis, Jr. "Eye Contact, Pupil Dilation, and Personal Preference." *Psychonomic Science*, 7 (1967), 375-376.
- Strongman, K.T. and C.J. Hart. "Stereotyped Reactions to Body Build." *Psychological Reports*, 23 (1968), 1175-1178.
- Strodtbeck F. and L. Hook. "The Social Dimensions of a Twelve Man Jury Table," *Sociometry*, 24 (1961), 297-415.
- Walster, E., V. Aronson, D. Abrahams, and L. Rohmann. "Importance of Physical Attractiveness in Dating Behavior." *Journal of Personality and Social Psychology*, 4 (1966), 508-516.
- Wiemann, John M. An Experimental Study of Visual Attention in Dyads: The Effect of Four Gaze Conditions on Evaluation of Applications in Employment Interviews. Paper presented at the Meeting of the Speech Communication Association, Chicago, 1974.
- . "Explication and Test of Communication Competence." *Human Communication Research*, 3 (1977), 195-213.
- Wood, Barbara S. *Children and Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976.
-

**استقبال المعلومات :
الاختيار، التفسير، والحفظ**

ترجمة

د. صلاح عبدالمجيد العربي

د. محمد زهير الفلادى

استقبال المعلومات : الاختيار، التفسير، والحفظ

لقد استعرضنا في الفصلين السابقين الطرق التي تحقق بها اللغة والسياق والمظهر والإشارة واللمس واستخدام الحيز المكاني والزمني — أغلب المعلومات التي تكون الظروف والملابس، التي ينبغي أن نتكيف معها.

وسنركز في هذا الفصل على «استقبال المعلومات» والعمليات اللازمة لاستخلاص البيانات من الظروف المحيطة بنا، التي تزرع عادة بالكثير من هذه المعلومات.

واستقبال الإنسان للمعلومات لا يختلف عن استقبال غيره من الحيوانات لها، إذ يحول ما يستقبله من البيانات وينظمه بطريقة تمكنه من استخدامه. ويكتسب الكثير من الحيوانات — كما تتوارث — القدرة على معرفة البيانات اللازمة لوظائفها في الحياة، إلى جانب التوقيت المناسب والطريقة الملائمة للاهتمام بها. ولكن استخدامنا للرموز وأدوات الاتصال الأخرى يجعل البيئة البشرية أكثر تعقيداً، كما يجعل استجابتنا لهذه البيئة أكثر تعقيداً بحيث يصعب التنبؤ بنتائجها. فالتعرف على البيانات بالنسبة لنا وتحويل هذه البيانات إلى مادة يمكن استخدامها في الحاضر والمستقبل — هي عملية نشطة حيوية، تتضمن ثلاثة عوامل :

«اختيار البيانات»، و«تفسيرها»، و«حفظها». وسنناقش كلًا من هذه العوامل الثلاثة بالتفصيل في الصفحات القادمة بدءاً بأحد الأمثلة التوضيحية.

استيقظ «إد» في السابعة والنصف صباحاً ليواجه بسماء مليدة بالغيوم وأمطار خفيفة . وقد لاحظ حالة الطقس لأول وهلة لأنه كان ينتظر طوال الأسبوع ليجد الفرصة للخروج ، ثم تحدث مع زوجته «جين Jane» في مواضيع شتى أثناء ارتدائه الملابس وتناول الإفطار، وبدأ يستعرض البدائل المتاحة لقضاء هذا اليوم مادام قد فرض عليه أن يبقى داخل المنزل . وترك «إد» مائدة الإفطار وأخذ يمشى في البهو.

نظر إلى حجرة مكتبه ورأى أكوام الأوراق النسخة على الآلة وهي تغطي سطح المكتب . «ينبغي أن أعمل على إنهاء تقرير نهاية العام الذي يحل موعده الشهر القادم، لأن مستقبلي يتوقف على مدى رضاء الرؤساء عني»، هكذا دارت أفكار «إد» وهو ينظر لهذه الأوراق.

واستمر في سيره حتى دخل حجرة المعيشة حيث رأى طفليه «روبرت وآن» يجلسان أمام التلفزيون لمشاهدة الرسوم المتحركة، وأخذ يتعجب من سرعة دور الأيام، وقرأنه ينبغي أن يمضي وقتاً أطول مع طفليه . «ربما اشتركت معهم في أحد ألعابهم أو في مشروع تقوم به سوياً...» وتبادل بعض العبارات المختصرة مع طفليه، لكن أفلام الرسوم المتحركة كانت مستحوذة تماماً على اهتمامهما، ثم لفت انتباهه كومة من الجرائد والمجلات على منضدة في جانب من الغرفة. ولما رأى ذلك بدأ يفكر في أنه لم يمض إلا دقائق قليلة خلال أيام الأسبوع كله لقراءة الخطابات والجرائد والمجلات «ينبغي أن أقرأها اليوم، كلاً.. بل ينبغي أن أبدأ أولاً بهذا التقرير!».

وعاد إلى المكتب وفتح المذياع على محطة تبث الموسيقى الهادئة التي تصلح خلفية مناسبة، وجلس إلى المكتب وبدأ في ترتيب الصفحات وفحص ما فيها . وعثر على كتاب كان يستخدمه مرجعاً لكتابة تقريره، فتناوله وبدأ في قراءة وإعادة بعض الأبواب وفحص بعض الصور والرسوم البيانية فيه . كانت الموسيقى تملو وتخفت، كما ضايقته الأخبار لتفاهتها؛ فنهض إلى رف الأسطوانات وانتقى بضع أسطوانات موسيقى الجاز اعتقد أنها مسلية، لكنها لن تشتت انتباهه وهو يكتب التقرير.

في طريقه إلى المكتب حانت منه نظرة خلال النافذة.. شيء لا يصدق! لقد صفت السماء وانقشعت عنها الغيوم، وكفت الأمطار عن المطول وأشرقت الشمس . وسمع «إد» صوت آلة تشذيب الحشائش التي يستخدمها جاره، ونظر إلى الحشائش التي تكسوحديقه فقال عدداً نفسه : «أعوذ بالله.. إنها في أشد الحاجة للتشذيب.. كما أن السيارة تحتاج إلى غسيل . سوف أقوم بهاتين العمليتين غداً إذا استمر الجو صحواً» .

وأدار الراديو مرة أخرى بحثاً عن محطة إذاعة تذيع النشرة الجوية . «سوف يصير الجو صحواً بعد الظهر ودرجات الحرارة في أوائل الثمانينيات» .

«سأغسل السيارة اليوم لكي تصبح نظيفة خلال عطلة نهاية الأسبوع ولن أشذب الحشائش إلا غداً» هكذا قرر . «فالحشائش مبتلة الآن على أى حال ... ولكن لعل النشرة الجوية غير صحيحة ، ماذا لو كانت خطأ؟ إنها دائماً تخطئ . لو أجلبت تشذيب الحشائش حتى الغد ، ثم هطل المطر فلن يمكننا تشذيبها قبل عطلة نهاية الأسبوع القادم ، عندئذ ستكون الحشائش قد طالت أكثر مما يقتضى قضاء يومين كاملين في قصها» .

فكر إد : «ما أعجب ذلك ! إن الحشائش تتحكم في مسار حياتي . ومن المدهش أن الأولويات تتداعى وتتغير دون تخطيط سليم . هذه نهاية التفكير في هذا الأمر . سأعود إلى كتابة التقرير» .

تكشف لنا تلك القصة الكثير من عادات «إد» الاتصالية وقيمه واتجاهاته ، كما أنها توضح لنا في الوقت نفسه كيفية معالجة المعلومات . ولكي نفهم طريقة المعالجة هذه علينا أن نعيد صياغة تسلسل الأحداث مع الاهتمام بالبيانات التي استرعت انتباه «إد» وتفسيره لها ، ومدى تأثير هذه المعاني على سلوكه .

لا شك أن هناك عدداً لا يحصى من الأمور التي قد يفكر فيها «إد» عندما يستيقظ من النوم في يوم ما . وكان اهتمامه الأول هو طبيعة اليوم وحالة الطقس : فاليوم هو «السبت» و «السماء تمطر» . وقد اهتم بهذين الأمرين — دون غيرهما — لأن لهما معنى خاصاً عنده ، فالسبت هو بدء عطلة نهاية الأسبوع التي كان ينتظرها طوال أيام العمل . ولكن «السحب القاتمة» و «المطر» جعلت من المستحيل عليه أن يقوم بالنشاط والأعمال التي كان يرغب في أدائها والتي كان قد أعد العدة لها . ومادامت السماء تمطر يوم السبت فقد ذهبت تلك الخطط أدراج الرياح بكل تأكيد .

وعلى ذلك فقد استطاع «إد» أن يتابع تسلسل معالجة المعلومات اللازمة للقيام بالنشاط الذي صار ضرورة مطلع كل يوم : الاستحمام ، والحلاقة ، واختيار الملابس

المناسبة، واللبس، والذهاب للمطبخ، والجلوس إلى المنضدة، والتحدث مع زوجته «جين»، وتناول الإفطار وما إلى ذلك.

أثناء حديثه مع زوجته، برزت أمور جديدة أمام عينيه، وزودته هذه المعلومات بما مكّنه من التغلب على خيبة الأمل التي صاحبت ضياع الخطط التي كان يأمل تنفيذها، ذلك الشعور الذي كان مسيطراً على تفكيره حتى تلك اللحظة.

وأدرك «إد» أثناء حديثه مع زوجته و«مناجاته لنفسه»، أن لاجدوى من التباكي على الآمال التي خابت، لأن هناك الكثير من النشاط الذي يمكن تنفيذه على الرغم من المطريوم السبت. وأثناء إعادته النظر في الموقف، انصرف اهتمامه إلى بيانات ومعاني محتملة لم يكن يدركها قبل دقائق مضت.

ولما كان «إد» بسبيل التفكير في الخطط البديلة لتمضية اليوم، فقد طفت على السطح الصفحات المطبوعة من التقرير، واستبقت غيرها من البدائل المتاحة في ذلك الموقف. وفي مستوى معين من الإدراك كانت صفحات التقرير تعنى أموراً متعددة في تلك اللحظة، منها: «مسئولية لم تستكمل»، و«الإحباط» و«الترقب» و«التحدى». ولم يكن أى من هذه الأمور ملزماً له لدرجة تكفى لأن يبدأ العمل في التقرير في تلك اللحظة.

وأصبح طفلاه فجأة مصدرين رئيسيين للرسائل عندما دخل غرفة المعيشة، وأثارا في ذهنه معاني كثيرة، منها: «المحبة» و«الاستمتاع» و«المسئولية» و«الاهتمام». وكان لهذه المعاني مكانة رئيسة وارتباط وثيق بكنهه ذاتيته وأهدافه في الحياة، مثلها في ذلك مثل تقرير آخر العام؛ ولذلك فإنها استحوذت على اهتمامه واستعداده للاستجابة لها.

وأثناء مروره لاحظ — لفترة قصيرة — البرنامج التلفزيوني الذي كانا يشاهدانه، وأدرك بمستوى أقل وعياً أن البيانات الصادرة عن أفلام التلفزيون ورسومه المتحركة

كان لها في هذه اللحظة وظائف أكثر أهمية بالنسبة لطفليه مما كانت بالنسبة إليه . وقد كان الوالد يحاول ، إلى حد ما ، أن ينافس أفلام الرسوم المتحركة في الاستحواذ على انتباه طفليه .

وقد زوده وجود رسائل الأسبوع والجرائد والمجلات بمصادر إضافية للبيانات لها أهمية بالنسبة إليه ، منها معاني «المعرفة» و «الثقة» و «المتعة» و «الالتزام» . وقد أدرك «إد» أنه يحتاج إلى أن يعرف «الأخبار»؛ لكي يظهر أمام أصدقائه وزملائه بمظهر الرجل الذكي العالم الذي يساير الأحداث .

ومع أن كل هذه المعاني كانت لها أهمية بالنسبة لتعريفه لذاته ، لم تكن في تلك اللحظة مهمة أهمية المعاني المرتبطة بالتقرير . وعندئذ قرر «إد» بطريقة غير شعورية — إلى حد ما — أن يرفض كل البدائل في سبيل العودة إلى العمل على إنهاء التقرير .

استمرت عملية معالجة الرسائل في النشاط عندما دخل حجرة المكتب واختار مصدراً محدداً للمعلومات ، وهو الراديو ال (إف . إم .) ، وانتقى محطة إذاعة تبث برنامجاً معيناً ، وكان هدفه غير المعلن في ذلك الوقت هو التحكم في البيانات التي تشكل خلفية للمجال الذي قرر أن يعمل فيه .

وإذ هو يستعرض الأوراق الموجودة على مكتبه وقع نظره على كتاب كانت له أهمية خاصة لعمله في وقت سابق ، وصار هذا الكتاب هدفاً أساسياً لاهتمامه لبضع دقائق حيث تذكر محتواه ورأيه في ذلك المحتوى ، وصار «التشويش» الناجم عن خفوت صوت الموسيقى المنبعث من الراديو يشكل مصدراً للرسائل لاسيبل إلى تجنبه ؛ لذا فقد عمل على أن يستبدل بالبيانات الصادرة من الراديو بيانات أخرى تصدر عن جهاز الأسطوانات لاعتقاده أنها أفضل بالنظر لما يريده .

وعندما سرح بصره خلال النافذة صارت السماء الصافية والشمس المشرقة مصدرين هامين للبيانات ، وكان فحواها أن «الخطط الأصلية تنفذ كما هي ولا

داعى للبحث عن بدائل جديدة إلا إذا أردت ذلك». ولما حول انتباهه للبيانات الموجودة في البيئة خارج حجرة مكتبه، سمع «إد» صوت آلة تشذيب الحشائش التي أثارَت في ذهنه أموراً عدة لابد من التفكير فيها والعمل على حلها، منها : الحشائش الموجودة في حديقته، والسيارة، وما إلى ذلك .

وعندما بدأ يقارن بين المعانى البديلة التي استدعاها من الذاكرة وبدأ — دون تنبه منه — عملية الارتداد إلى الذات أو فكرة التقويم الذاتى، وعندما أخذ يفكر في طريقة معالجة معلوماته بطريقة واعية تماماً هذه المرة — قرر أن يتحكم في تصرفاته والظروف المحيطة به بشكل أكثر إيجابية، واختار أن يتبع أكثر البدائل منطقية لاستغلال وقته الاستغلال الأمثل .

وعندما قرر أن يعود لكتابة التقرير، اختار أن يعطى أهمية أقل للبيانات المتعلقة بالبيئة الطبيعية خارج حجرة مكتبه، ومنها : حشائش الحديقة، والسيارة، وما إلى ذلك، واختار أن يولى اهتمامه لمصادر المعلومات التي تتعلق بالتقرير. وقد عكس هذا القرار مدى اهتمام «إد» بمصادر المعلومات المتاحة في هذه اللحظة، وفي الوقت نفسه كان قرار اختياره لهذا البديل دليلاً جديداً على تأكيد الأ ولويات التي يراها .

الاختيار والتفسير والحفظ :

إن كثيراً من نواحي استقبال الرسالة تتمثل في الموقف العادى الذى أشرنا إليه فيما سبق، فقد يظهر لنا أن تلك الأحداث يسيرة وتلقائية لكنها تتضمن عوامل معقدة تنشط لاختيار البيانات، وتفسيرها وحفظها .

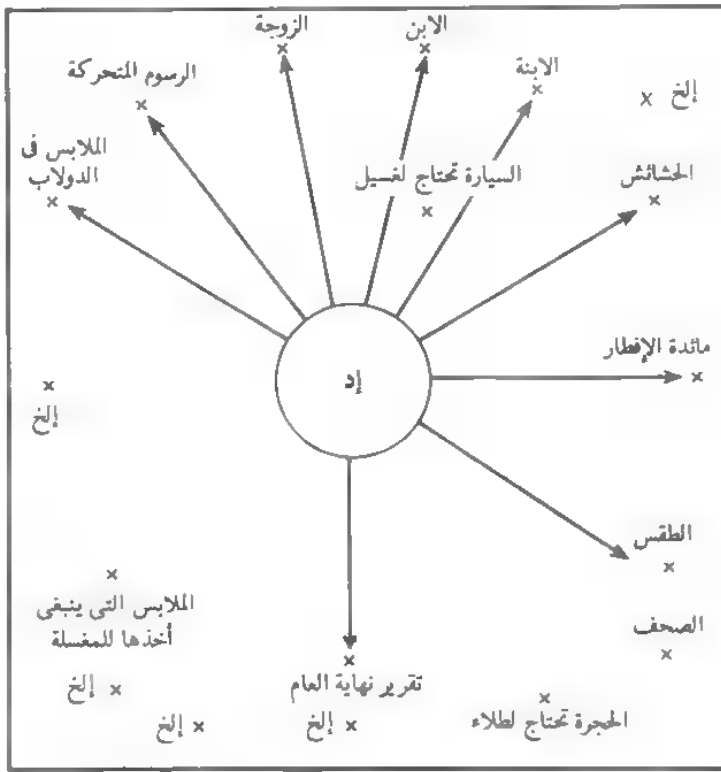
الاختيار :

في أى لحظة من الزمن نجد أنفسنا محاطين في بيئتنا بعدد من الأشخاص والأشياء والملابسات، التي تمثل مصادر للبيانات تتصارع لتستحوذ على اهتمامنا وانتباهنا . ففى

تسلسل الأحداث الذى سبق ذكره، كان الراديو، وجهاز الأسطوانات، وزوجة «إد» و «طفلاه»، وصفحات التقرير، وخارج البيت، وآلة تشذيب الحشائش، وحالة الطقس — كل هذه الأمور كانت مصادر محتملة للمعلومات التى أحاطت بـ «إد» وتتنافس للاستئثار بانتباهه.

من المتوقع فى مثل هذه الأحوال أن نختار بعض البيانات ونوليها اهتمامنا بينما نتجاهل ما تبقى، وقد يبدو هذا العمل يسيراً لكن هذا المظهر الخارجى يخفى بعض العمليات الصعبة المعقدة التى نمر بها قبل الوصول إلى هذا القرار. فإذا كان علينا أن نحدد ما ينبغى عمله فى صباح يوم سبت، فإننا نستعرض قرارات كثيرة قد لا نعى بعضها على الإطلاق، ونحاول اختيار البيانات التى نغيرها اهتمامنا. فى تسلسل الأحداث الذى شرحناه سابقاً، قرر «إد» أن يولى اهتمامه لحالة الطقس، وكذلك طبيعة ذلك اليوم من أيام الأسبوع، وطفليه، والتقرير السنوى، وأهل «إد» باقى البيانات التى تزخر بها البيئة الرمزية والطبيعية المحيطة به، منها مثلاً: أن الحجرة كانت فى حاجة إلى طلاء، والملابس التى ينبغى أخذها للمغسلة، والطرء الذى لم يفتحه بعد، والتعبيرات على وجه طفليه حين تبادلوا الكلام... إلخ.

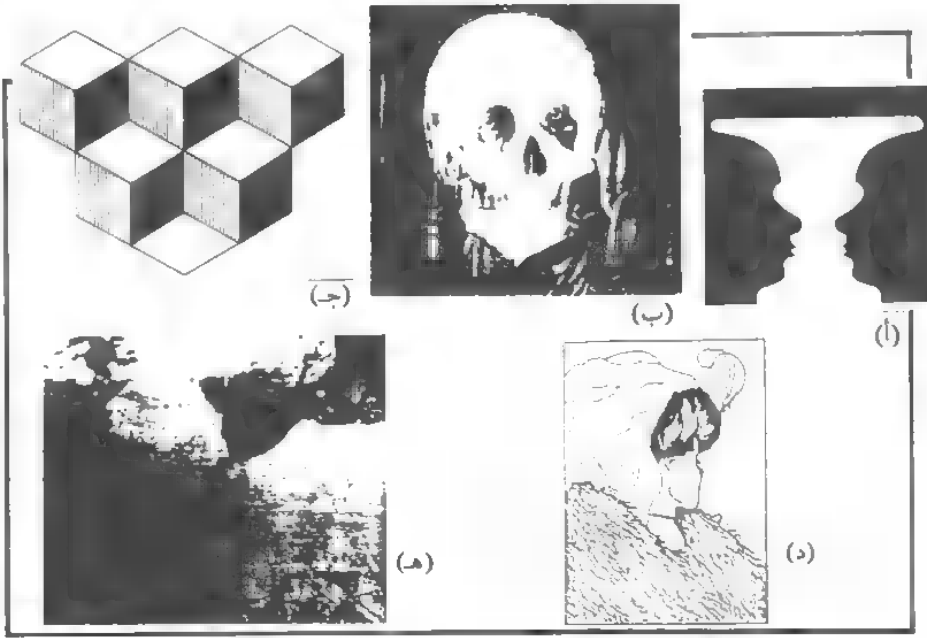
وتتكرر عملية اختيار البيانات هذه فى كثير من مواقف الحياة العادية، مثل ما يحدث عندما نتوقف فى بهولننتحدث إلى أحد معارفنا. ففى بادىء الأمر نعتبر ملاحظتنا للشخص الآخر عملية اختيار منظم للبيانات، وعندما تتجمع عوامل ترتبط بالشخص الآخر كالبيانات اللفظية مثل كلمة «أهلاً وسهلاً»، نبدأ فى تهئية أنفسنا للتعامل مع هذا الشخص، وفى تحضير البيانات اللازمة للاتصال به. ونحن بذلك نتجاهل الكثير من البيانات البيئية المتاحة فى هذا الموقف، منها مثلاً: درجة حرارة الجو، ولون السجادة، وبعض من يربنا من أشخاص، والصوت الصادر عن آلة ناسخة قريبة منا، أو أصوات عاصفة تهدر فى الخارج. ونحن نتجاهل هذه الأمور وفق عملية معقدة لمعالجة المعلومات، تفرغ لبحثها عدد كبير من العلماء لسنين طويلة^١.



(شكل ٧ - ١)

يحيط بنا في كل وقت عدد كبير من الناس ، والأحداث ، والأشياء ، والملابس ، تشكل مصادر للبيانات تتنافس للاستحواذ على اهتمامنا .

وتكون طبيعة عملية اختيار المعلومات واضحة تماماً في مواقف عديدة ، منها اهتمامنا بالقراءة في كتاب أو انشغالنا بالحديث مع صديق أثناء صدور الأصوات التي تصدر من التلفزيون أو جهاز الأسطوانات أو جهاز تشذيب الحشائش . فنحن في هذه الظروف نختار بعض البيانات التي نوليها اهتمامنا بينما نهمل غيرها ، باعتبارها «ضجة» أو «تشويشاً» لا يستحق الالتفات إليه .



(شكل ٧ - ٢)

تتغير النتائج وفق الطريقة التي نختار ونفسر بها البيانات . في الشكل (أ) مثلاً، إذا أخذنا في الحسبان أن المساحة البيضاء هي الشكل الأساسي، إذن فهي زهرية ورد، ولوركزنا انتباهنا على المساحات السوداء لرأينا صورة ظلّية لشخصين يحملق كل منهما في الآخر.

وفي الشكل (ب) نرى في المساحات البيضاء جمجمة، ولو صرفنا انتباهنا لتفاصيل الصورة السوداء لرأينا سيدة تجلس إلى منضدة زينة ناظرة إلى المرأة. وفي الشكل (ج) يمكننا أن نعد ثلاثة أو خمسة مكعبات حسب اختيارنا للمؤثرات المتاحة.

وكذلك الحال في الشكل (د)، فتفسيرنا له يتوقف على البيانات التي نعتبرها هامة، فهو إما فتاة أنيقة على رأسها قبعة فيها ريشة، أو عجوز شمطاء على أنفها نتوء، وقد أرخت نظرها في كآبة واضحة. وفي كل هذه الصور نرى أحد الأشكال بوضوح بوصفه الشكل الأساسي حسب المؤثرات التي نهتم بها.

ولأول وهلة يبدو الرسم (هـ) صورة لما تلتقطه الأقمار الصناعية أو صورة مكبرة لميكروب، أو خيالاً عشوائياً لا معنى له. وإذا ما انتبهنا إلى بعض العناصر في الصورة فسنجد أن صورة بقرة قد ظهرت وبرزت أمام ناظرينا، والعجيب أنه ما أن نستوضح صورة هذه البقرة، حتى نجد أنه لا سبيل أمامنا لأن نتيبن أي شيء آخر في الصورة أو نفسرها تفسيراً مختلفاً.

رجل يموت عند سماعه بموت زوجته

لندن — نيوجيرسي (أ ب) : انهيار رجل ومات عندما سمع أن زوجته قتلت في حادث طائرة في بولندا — صرح بذلك البوليس ورجال المستشفى .
وقال رجال البوليس إن الرجل — ٦١ عاماً — قد أصيب بأزمة قلبية يوم الجمعة عند سماعه أن زوجته قد لاقى حتفها مع ٨٧ شخصاً آخرين في حادثة طائرة في وارسو — بولندا .

(شكل ٧ - ٣)

SOURCE: Associated Press, March 17, 1980. By permission.

ونعتبر الجفلات والاجتماعات من الأمثلة الأخرى على انتقاء البيانات واختيارها قبل استقبالتها ؛ فنحن نلاحظ أنه ليس من الصعب علينا ، أثناء تلك اللقاءات ، أن نتابع بعض المناقشات وأن نفهمها بوضوح وأن نجرى محادثات مع شخص أو أكثر دون أن تضايقنا أو تشتت انتباهنا المحادثات الأخرى التى تدور حولنا ، بل إنه من الممكن أحياناً الإصغاء إلى الحديث مع أشخاص بعيدين عنا ، دون أن نتحرك من مكاننا أو نترك الشخص الذى بدأنا معه الحديث . ونحن نستطيع فى هذا الموقف أن نتجاهل تماماً كل ما يحيط بنا ، فى الوقت الذى نركز فيه مشاعرنا واهتمامنا فيما ينبغى لنا أن نعمله ونوع الانطباعات التى نتركها لدى الآخرين .

ومن الممكن أيضاً أن نهتم بالاجتماع ككل بحيث نركز على الصلات القائمة بين أفرادها ومستواها وعددها وأهميتها ، وكذلك فحوى الأنشطة نفسها ، أساساً لتقييم عام لهذا الاجتماع ، بحيث نبين ما إذا كان هادئاً أو ثائراً ، منفصلاً أو رزيناً ، وهكذا .^٢

يتضح لنا من هذه الأمثلة أن اختيار المعلومات يقوم بعمل المصفاة التى تسمح بمرور بعض الأصوات والصور والروائح ، بينما تعمل على حجز غيرها^٣ . وإذا دققنا فى الأمر

أكثر من ذلك لتكشف لنا أن هذه العملية أكثر تعقيداً مما قد توحى به هذه الطريقة في التفكير؛ فنحن نعرف على سبيل المثال أننا لوركنا انتباهنا على مصدر للبيانات وتجاهلنا مصادر أخرى، فإن ما تجاهلناه ظاهرياً قد لاحظناه أيضاً. وهذا يحدث عندما نسمع نفي سيارة أثناء اهتمامنا بمحادثة أحد الزملاء ونحن نعبّر الشارع، أو عندما نسمع أسماءنا أو اسم عزيز علينا خلال مهمة الأصوات التي لايسهل فهمها أثناء اجتماع أو احتفال^٤، وهناك من الأدلة ما يبين أننا ننتبه لبعض البيانات ونلاحظ أهميتها دون أن ندرك ذلك^٥، وقد دلت بعض الأبحاث أننا نتذكر معلومات لم نكن ندرك أننا لاحظناها على الإطلاق وذلك تحت تأثير التنويم المغناطيسي^٦.

وقد أدت معرفتنا بمدى التعقيدات والصعوبات التي تتضمنها عملية الانتباه إلى تبني فكرة «نموذج المصفاة المعدل» طريقة للتفكير في عملية الاختيار^٧، ويبين هذا النموذج أن الإنسان يرتب مصادر البيانات المتنافسة وفق أولويات معينة ثم يوليها اهتمامه، بينما يلاحظ في الوقت نفسه مصادر بيانات أخرى قد يهتم بها دون أن يعي ذلك.

التفسير:

يعتبر تفسير البيانات وجهاً آخر لاستقبال المعلومات. فعندما نفسر البيانات، نجد مدى أهمية كل كلمة وجملة ومناسبة وإشارة وحدث، وكيفية الاستجابة لها باعتبارها حقيقة أو خيالاً، هزلاً أو جدّاً، جديدة أو قديمة، معارضة أو متفقة مع وجهات نظرنا، مسلية أو تسبب الضيق والسأم.

حتى التحية العادية العارضة «مرحباً. كيف حالك؟» تتوقف إجابتنا عنها على طبيعة المخاطب رجلاً كان أم سيدة، ومدى أهمية ذلك بالنسبة لنا، وما إذا كنا نعتبر هذا الشخص لطيفاً جذاباً أم لا، وما إذا كان يلبس لبس السباحة أم يرتدى حلة

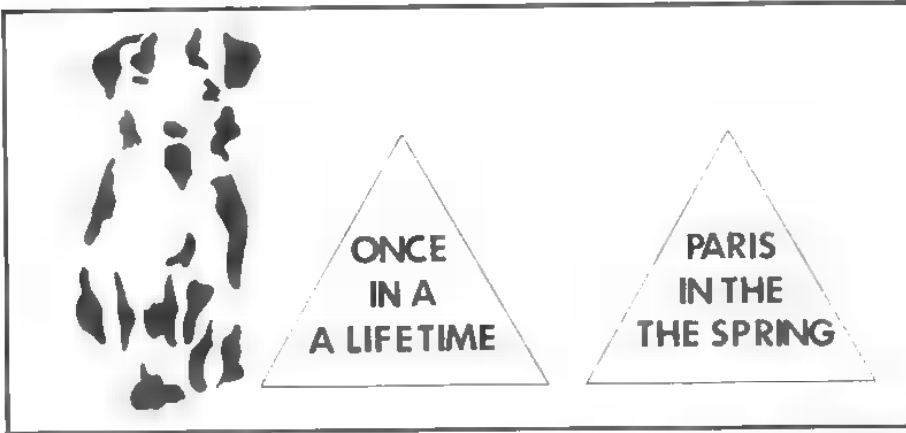
سهرة، وما إذا كنا نجلس على بطانية مجاورة له على الشاطئ، أم نشاركه الانتظار في عيادة أحد الأطباء، وما إذا كانت مشاعر هذا الشخص نحونا عاطفية أم عادية، وعوامل أخرى كثيرة.

إن قيمة المعلومات التي نستخلصها من شيء أو حدث أو كلمة أو ملبس أو إشارة بالنسبة لشخص ما، تتوقف على القواعد التي اكتسبها بالنسبة لمعالجة البيانات. فنحن نعلم مثلاً أن فهم جملة سمعناها يقتضى معرفة بالقواعد الصوتية والأ بنية النحوية والدلالية، وتفسير ما تعنيه إشارات أو ملبس خاص يسير وفق عملية مشابهة لما تقدم. ويعتمد التفسير حينئذ على عدد من العوامل، منها: البيانات ذاتها، والقواعد التي تعلمناها لتفسير هذه البيانات، ومصدر هذه البيانات، وفوق ذلك كله يعتمد على القيم التي تمثلها هذه المعلومات بالنسبة لشخص ما في وقت بعينه. ففي القصة التي سبق عرضها مثلاً نجد أن المعانى التي أسبغها «إد» على تقرير نهاية العام، كانت متأثرة بما يضيفه من أهمية على يوم السبت، وعلى المطر، إلى جانب اهتمامه بعناصر أخرى في بيئته، وبأهدافه بعيدة المدى.

الاحتفاظ — الذاكرة :

يتضح لنا مما سبق أن الذاكرة تؤدي دوراً لا غنى عنه في عملية التفسير، فإننا نستطيع أن نخزن كمية هائلة من المعلومات ونستخدمها بفعالية، وتزيد هذه الكمية ببلايين كثيرة على ما يستطيع حاسب آلي كبير أن يستوعبه، ونستطيع أن نسترجع هذه المعلومات بكفاءة ومهارة وسهولة تثير الدهشة.^٨

ولا تواجهنا صعوبة تذكر في الحصول على المعلومات التي نحتاج إليها كي نؤدي واجباتنا اليومية، فنحن نعرف طريقنا للحمام، وخزانة الملابس والمطبخ، وننتقى الملابس المناسبة، وندير محرك السيارة، أو نسير في طريقنا إلى الحافلة أو القطار. كما نستطيع بعد أقل من الثانية أن نجيب عن هذا السؤال بدقة، وهو: «من كان أول



(شكل ٧ - ٤)

رئيس للولايات المتحدة؟»، أو «ما الصوت الذى يسمع عادة بعد البرق؟». ومع أن هذه تبدو أسئلة يسيرة وسهلة، فإن البحث عن الإجابة فى كتاب أو مكتبة أو حتى فى الأجهزة الإلكترونية التى تستخدم فهرساً يبين المحتويات أو أى طريقة بحث معروفة — يستغرق وقتاً أطول بكثير مما يدل على القدرات المتميزة للذاكرة البشرية، وقد علق «مورتون هنت Morton Hunt» على ذلك بقوله :

«ومع أن كل عملية تفكير عقل تتضمن استخدام كل من الصور المتخيلة، والأصوات، والرموز، والمعانى، والروابط بين الأشياء التى يتم تخزينها فى الذاكرة، فإن عملية تنظيم الذاكرة غالباً ما تكون على درجة عالية من الكفاءة إلى الحد الذى لا نشعر به بأننا نبذل ثمة جهداً فى تحديدنا لموقع هذه الأشياء أو كيفية استخدامها لها. تأمل مدى نوعية المعلومات التى تحتفظ بها، والتى تستطيع استرجاعها بسهولة فى ذاكرتك: ملامح وجه صديق حبيب.. كلمات ولحن السلام الوطنى.. تهجئة معظم ما تستخدمه من كلمات اللفة.. المكان الذى تحتفظ فيه بألة التصوير.. أسماء الأشياء التى يقع عليها بصرك وأنت جالس فى غرفتك.. طريقة ترتيب غرفة نومك حينما كنت فى الثامنة من العمر.. مجموعة المهارات التى نحتاج إليها وأنت تقود سيارتك فى ساعة الذروة.. بل والكثير من المعلومات التى تكفى لملء رفوف مكتب تكتظ بالعديد من الكتب»^٩.

هذه أمثلة للتذكّر، أى استرجاع المعلومات قصداً من الذاكرة، تلك الموهبة التى قد تكون قاصرة على بنى البشر. وإلى جانب ذلك فإننا نشارك الأنظمة الأخرى للحيوانات القدرة على استخدام البيانات للتعرف على الأشياء، والأماكن، والظروف والملابس والأشخاص عندما نواجههم^{١١}.

وقد بذلت جهود مفضية فى السنوات الأخيرة لمحاولة فهم العمليات المعقدة التى تعمل الذاكرة بمقتضاها، وظهرت لهذه الجهود نتائج مشجعة^{١٢}.

تدخل البيانات إلى النظام من خلال طريقة أو طرائق اتصال متعددة، وعندما نختار بيانات حسية بالتحديد نبدأ فى تفسير معانى رموزها وفق القواعد التى تعلمناها وتعودنا على استخدامها^{١٣}. ويستطيع النظام أن يعالج كمية كبيرة من المعلومات الحسية فى وقت واحد، فإذا كنت تبحث فى الجريدة عن دار السينما التى تعرض فيلماً تود مشاهدته، فسوف تعالج فى نفس الوقت معلومات حسية أخرى تتعلق بموضوعات مختلفة، مثل أسماء الأفلام الأخرى ودور العرض، فى مستوى معين من الإدراك. أما المعلومات الأخرى التى لا نقصد البحث عنها فتختفى من الذاكرة سريعاً فى خلال ثانية أو نحوها^{١٤}.

أما المعلومات التى سوف نستخدمها فإنها تصبح جزءاً من الذاكرة قصيرة المدى، وتصبح جاهزة للاستخدام فترة زمنية قصيرة نسبياً، ربما ١٥ ثانية أو نحوها^{١٥}.
نحوها^{١٦}.

إن طاقة الذاكرة قصيرة المدى لا تستوعب إلا عدداً محدداً من المعلومات فى الظروف العادية، كرقم تليفون أو بضعة حروف أو كلمات. وقد لاحظ الكثيرون منا أننا قد ننسى رقم تليفون بحثنا عنه فى الدليل بعد لحظات أثناء سيرنا عبر الغرفة لتدوير الرقم، و يبين لنا هذا النسيان مدى السرعة التى تفقد بها المعلومات التى تحتفظ بها الذاكرة قصيرة المدى. ويمكننا أن نطيل مدة الاحتفاظ بهذه المعلومات إذا كررناها مراراً فى

محاولة لحفظها، فإذا كررنا رقم تليفون بضع مرات أثناء سيرنا عبر الحجرة، فإن احتمال تذكرنا له حتى ندير قرص التليفون يزداد باطراد.

وقد تعالج بعض المعلومات بعد ذلك وتعديل بحيث تصبح جزءاً من الذاكرة بعيدة المدى، وكلما طالت المدة التى تكون المعلومات خلالها متوافرة وموجودة داخل الذاكرة قصيرة المدى زادت الفرصة لتكون جزءاً من الذاكرة بعيدة المدى، فى الغالب الأعم. وعلى ذلك فإن رقم التليفون الذى نبحث عنه، ونكرره ونديره عدة مرات خلال ساعة تقريباً نظراً لأن الحظ مشغول — من المحتمل جداً أن نتذكره لمدة أطول من الرقم الذى نديره بنجاح من أول مرة. وتصبح أرقام التليفونات التى نطلبها كثيراً جزءاً من الذاكرة بعيدة المدى؛ لتعودنا عليها أولاً اهتمامنا بها لأننا نستظهرها ونحفظها.

وما زلنا نجهل الكثير عن الطرق التى تتحول بها بيانات بيئية مختارة بعد تفسيرها إلى الذاكرة، بحيث يسهل استرجاعها بسرعة. ويعتقد كثير من العلماء الذين يعملون فى هذا المجال أن المعلومات يتم معالجتها وتخزينها فى الذاكرة بعيدة المدى فى شكل «شبكة دلالية»، حيث ترتبط الرسائل التى نستقبلها بانتظام بما سبق تخزينه من معلومات تشترك معها فى سماتها..

إذا شاهد شخص طائر الكنارى على سبيل المثال فسوف يقارن سماته بغيره من الأشياء التى سبق له أن صنفها فى ذاكرته، فإنه له «جناحان» و«يطيّر» و«حجمه صغير جداً»، وكل ذلك يدل على أنه شبيه بالحيوانات التى سبق أن تعلمنا أن نسميها «طيوراً»، وجمعنا عنها معلومات تمت معالجتها وحفظها. ولما كان هذا الطائر «يعنى» و«يعيش فى قفص فى منزل صديق» فهو بذلك يشترك فى صفات كثيرة مع الطيور الأخرى، ولكنه يختلف عنها فى بعض الوجوه، لأن الكنارى طائر من نوع خاص، فهو من طيور الزينة الأليفة.

و يشرح لنا «هنت Hunt» هذه الظاهرة قائلاً :

إن مواد جديدة تضاف إلى هذه الشبكة عن طريق وضعها في ثقب في منتصف المنطقة المناسبة لها ،
وتبدأ تدريجياً في الارتباط بها عن طريق عدد كبير من العلاقات الهامة التي تصلها بالمجموعات
الدالية في الشبكة المحيطة .

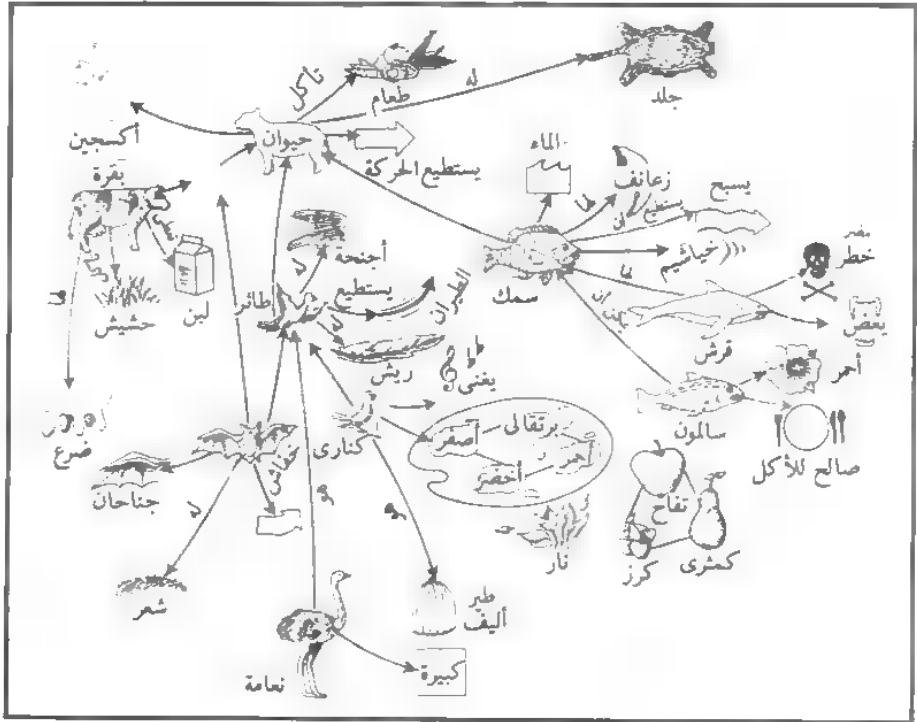
وعلى ذلك فإن المعلومات التي نتذكرها يتم ترتيبها وفق تصنيف موضوعات كل منها ، ولكنه
تصنيف لا يداني التصنيفات الموجودة في المراجع والمكتبات . كما أن الوصول إلى هذه المعلومات له
طرق متعددة، حيث نستطيع استرجاع المعلومات من الذاكرة بعيدة المدى عن طريق وسائل كثيرة .
وإذا لم نجد وسيلة للوصول إلى هذه المعلومات بطريقة مباشرة ، يمكننا أن نتوجه إلى المنطقة التي قد
تتوافر فيها هذه المعلومات ونجرب فحصاً سريعاً لما بها من معلومات ، حتى نثر على الحدث أو الفكرة
التي نبحث عنها .^{١٥}

العوامل التي تؤثر في استقبال المعلومات : الفرد

هناك مجموعة معقدة من العناصر تعمل مجتمعة لتؤثر في قرار كل فرد منا ،
فيما يختص بأنواع البيانات التي سوف نهتم بها ونلتفت إليها ، وكذلك كيف
سنفسر ونحتفظ بالمعلومات التي تنتج عن ذلك .

الحاجات :

تقوم الحاجات بدور رئيسي في استقبالنا للرسائل وقراراتنا بشأنها ، ويتفق
الباحثون على أن حاجتنا الأساسية لا تختلف عن حاجات الحيوانات ، وهي حسية
مادية مثل الطعام والمأوى والصحة والجنس^{١٦} . وتعمل هذه الحاجات الأساسية القوية
على توجيه سلوكنا بطرق مختلفة ، وإذا لم يتم إشباع حاجتنا الأساسية فإن جهودنا في
سبيل إشباعها تشكل مؤثرات قوية في طريقة استقبالنا للمعلومات . فالشخص الذي
لم يأكل لأيام كثيرة مثلاً ، لن يسترعى انتباهه إلا النادر من البيانات التي لا علاقة
لها بالطعام أو لا ترتبط به .



شكل (٧-٦)

يفسر الإنسان البيانات ويختزننها ويسترجعها وفقاً للارتباطات والمعاني بين هذه الأشياء والظواهر والأحداث وخبرته بها.

SOURCE: Adapted from *Cognitive Psychology and Information Processing*, R. Lachman, J.L. Lachman, and E.C. Butterfield. Copyright © 1979 by Lawrence Erlbaum Associates. By permission.

وقد اقترح بعض الكتاب أنه من أفضل الطرق لتوفير التقود وزيادة الوزن ألا نذهب لشراء التموينات إلا بعد أن نأكل، وذلك لقناعتهم بأن الحاجة التي لا يتم إشباعها تدفع الإنسان إلى زيادة الاهتمام بما يشبعها.

١ - الفرد :	<ul style="list-style-type: none"> — الحاجات . — الاتجاهات والمعتقد والقيم . — الأهداف . — القدرات . — الاستخدام . — أسلوب الاتصال . — الخبرة والعادة .
٢ - البيانات :	<ul style="list-style-type: none"> — النوع . — الحالة . — صفاتها . — ترتيبها . — جذتها .
٣ - المصدر :	<ul style="list-style-type: none"> — القرب . — الجاذبية . — التشابه . — المصادقية والخبرة . — الدافع والقصد . — طريقة العرض . — المكانة ، القوة ، السلطة .
٤ - البيئة :	<ul style="list-style-type: none"> — السياق والموقف . — التكرار . — الثبات والانتظام . — التنافس .

(شكل ٧ - ٧)

العوامل
التي تؤثر في
استقبال المعلومات

و يتكرر هذا النمط فيما يتعلق بصحتنا ، فالأشخاص الذين يعتقدون أنهم أصحاب لا يلقون بالآ إلى صداع أو عسر هضم عارض ، أما أولئك الذين يتوهمون المرض دائماً فإن هذه الأوجاع تسيطر على اهتمامهم وتسبب لهم قلقاً شديداً . وإذا طغى شعورنا بأهمية صحتنا وخوفنا من الأمراض صارت كل الرسائل التي تهمننا في الأحوال العادية ، مثل : مباراة كرة القدم ، أو كتابة مقال ، وتشذيب الحشائش — ذات أهمية متدنية جداً ولا نكاد نلقى إليها بالاً . وتبين هذه الشواهد أن عدم إشباع الحاجة الفسيولوجية في مجال الصحة أو الطعام أو المأوى أو الجنس — يزيد من أهمية المعلومات الخاصة بهذا المجال وبالمصادر التي تبث هذه المعلومات .

توجد إلى جانب الحاجات الفسيولوجية دوافع وحاجات أخرى ، مثل : الاتصال الاجتماعي ، واكتشاف الحقائق وفهمها ، والتزاور مع الآخرين ، والترفيه ، واللعب . وهي حاجات روحانية نفسية اجتماعية اتصالية تساهم أيضاً في سلامة صحتنا النفسية.^{١٧} وقد يكون من أهم أنواع الحاجات رغبتنا في تنمية ذاتيتنا ومعرفة كنه شخصيتنا.^{١٨}

ونحن نريد عادة أن يرانا الناس جديرين بالاحترام والثقة لكفاءتنا ونظرتنا الإيجابية للأمور ، ومن الطبيعي أن هناك اختلافاً كبيراً بيننا فيما يتعلق بالصورة التي نريد أن يرانا عليها الناس . فمننا من يهتم بالدرجة الأولى بالظهور أمام الآخرين بمظهر الذكاء والابتكار والكفاءة في عملنا والنجاح في حياتنا ، بينما يهتم آخرون بأن يراهم الناس في صورة المتدينين ، الأمناء ، الذين يحافظون على شرفهم وكرامتهم ويحسنون التعاطف مع الآخرين . ومننا من يريد أن يحترم فيه الناس صفات القيادة والزعامة ، بينما يفضل آخرون أن ينالوا الاحترام لتفانيهم واتباعهم تعليمات قادتهم ، وهكذا .

وتؤدي الحاجات الشخصية والاجتماعية والاتصالية دوراً هاماً في اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها . وقد استطاع نفر من الباحثين في السنوات الأخيرة أن

يبرزوا هذا الدور و يوضحوه فيما يتعلق باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية وتحقيق فوائدها^{١٩}، وقد أيدت أبحاثهم وجهات النظر التي تنادى بوجود صلة مباشرة بين الرغبات أو الحاجات التي لم يتم إشباعها من ناحية، وبين نوعية برامج وسائل الاتصال الجماهيرية وغيرها من مصادر المعلومات التي يهتم بها الناس من ناحية أخرى.

وهناك أسباب قوية تدعونا للاعتقاد أن حاجاتنا الشخصية وطريقة معالجة المعلومات التي يتعلق عادة بهذه الحاجات، لا تربطها صلة جامدة ثابتة، ولكنها تتغير بتغير الظروف والمراحل التي نمر بها في حياتنا^{٢٠}، ففي مرحلة الطفولة نعتاد على عالم نعتد فيه اعتماداً قوياً على والدينا وعلى الكبار الآخرين لإشباع حاجاتنا ورغباتنا، ويصاحب هذا الاعتماد مجموعة من الاتجاهات المحددة لاستقبال المعلومات بالنسبة للوالدية العظمى منا، بحيث يحظى الوالدان والأقارب والنظراء باهتمام كبير من ناحيتنا.

وتعمل حاجتنا للاستقلال والتحرر التي تشكل أزمة في حياة الكثير منا — على استجابتنا لبيانات مختلفة ولمصادر متعددة، وتصحب هذه التغييرات عادة طرق جديدة لتفسير المعلومات. فالاعتماد على الوالدين، مثلاً، قد يحل محله الثورة عليهم كخطوة أولى نحو الاستقلال والتحرر من التبعية لهم، وبدلاً من الطاعة والخضوع نحاول أن نعارض ونقاوم في أول الأمر ثم ينتهي الأمر بنا إلى الطاعة أحياناً والمعارضة أحياناً أخرى. وتواجهنا كل مرحلة في حياتنا بمشكلات جديدة وتحديات صعبة، ويصدق هذا على مرحلة العشرينيات والثلاثينيات والأربعينيات والخمسينيات وما بعدها. ويصاحب كل واحدة من هذه المراحل والمواقف الخاصة بها، تغير في طبيعة حاجاتنا وأنماط اختيارنا للمعلومات وتفسيرها وحفظها، ونحن نمضي في رحلة الحياة نتكيف مع الظروف الشخصية والاجتماعية والمهنية التي نواجهها.

الاتجاهات والاعتقادات والقيم :

وتقوم الاتجاهات والأفصليات والآراء المسبقة الخاصة بمواضيع أو أشياء أو أحداث معينة، بدور هام في طرق استقبال المعلومات ونتائج ذلك. ويهتم أغلب الناس، بل ويفضلون البيانات الجديدة والمصادر والتفسيرات التي تؤيد وجهة نظرهم أكثر من اهتمامهم بالبيانات أو المصادر أو النتائج التي تخالف ذلك^{٢١}. فالشخص الذي يؤيد المرشح «س» مثلاً لمنصب انتخابي يحتمل أن يهتم بالمقالات والدعاية الانتخابية ومصادر المعلومات الجديدة عن هذا المرشح، أكثر مما يهتم بما ينشر عن المرشحين الآخرين، ويفضل هذا الشخص أن يتحدث في السياسة ويناقش أولئك الذين يتفقون معه في هذا الرأي.

القيم : مصطلح يطلق على المبادئ الأساسية التي نعيش في ظلها مبنية لنا ما ينبغي عمله، وما لا يجب المضي فيه في علاقاتنا مع البيئة ومن يعيش فيها من البشر. والقيم، مثلها مثل الاتجاهات والمعتقدات، تؤثر تأثيراً بالغاً في النشاط الذي نختاره وفي تفسيرنا له والاحتفاظ به. فالأشخاص الذين يؤمنون إيماناً قوياً بأن كل شخص سليم البنية يجب أن يعمل و يكسب — يعارضون بشدة كل من يستمر في الحصول على معاش البطالة، ولا يبذل محاولات جادة لإيجاد عمل.

و يتضح من هذا المثال أن هناك حالات نفسر فيها البيانات التي تتعارض مع اتجاهاتنا ومعتقداتنا وقيمنا ولا تؤيدها، وقد نهتم بمثل هذه البيانات أكثر من اهتمامنا بتلك التي تؤيد وجهات نظرنا. وقد نهتم اهتماماً خاصاً، وببذل جهداً مضاعفاً في إقناع الأشخاص الذين يتمسكون بالمعتقدات والقيم التي تختلف عما نؤمن به ونحاول أن نغير من وجهات نظرهم. وللسبب نفسه فإننا كثيراً ما نقضى وقتاً في التفكير في

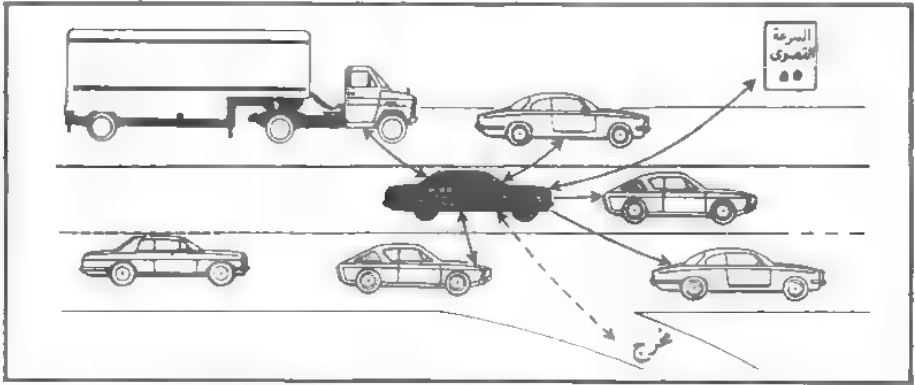
الأحداث والأشخاص الذين يسببون متاعب لنا أطول مما ننفق من وقت في التفكير في تلك الأحداث التي تريحنا وتسعدنا، لأننا نعتبرها أموراً عادية.

الأهداف :

تؤدي الأهداف دوراً أساسياً وهاماً في توجيه عملية معالجة المعلومات ، مثلها في ذلك مثل العوامل الأخرى التي سبقت الإشارة إليها . فالكثير منا لا يدرك كل حاجاتنا واتجاهاتنا ومعتقداتنا وقيمنا إدراكاً تاماً، ولكننا نعى تماماً الأهداف التي نسعى لتحقيقها ونحددها ، وهي بذلك متميزة عن العوامل التي سبق شرحها .

فعندما يقرر الفرد تحقيق خطة معينة أو علامة شخصية أو وظيفة، أو يعمل على التصدي لبعض المشكلات .. إلخ ، فإن الهدف يوجه انتباهه إلى رسائل معينة ويصرفه عن الاهتمام بغيرها .

فإذا كان هدفنا أن نقود السيارة من «برنستون» في ولاية «نيوجرسي» إلى مطار «كيندي» الدولي في «نيويورك» ، لركوب طائرة ، فإن هذا الهدف يقوم بدور رئيسي في توجيه البيانات التي نختارها ونفسرها ونحفظها . في طريقنا إلى المطار ينبغي أن نعالج البيانات عن المكان والاتجاه وسرعة سيارتنا والسيارات الأخرى التي تسير في الطريق نفسه ، وعلى السائق أيضاً أن ينتبه إلى اللافتات التي تبين الطرق المختلفة ، كما ينبغي له أن يفسرها ويتذكرها ، لأنها تزوده بمعلومات لا غنى له عنها لأنها تساعد على الوصول إلى المطار . كما ينبغي له أن يهتم أيضاً بمؤشرات السرعة والوقود والزيت وغيرها ، كي يتأكد من حسن أداء السيارة . ويتعين عليه إلى جانب ذلك ، أن يأخذ في الاعتبار حالة الطقس والزمن اللازم للوصول للمطار ، والموقف الذي يترك فيه السيارة لمدة طويلة ، والممر المؤدى إلى الطائرة ورقم الرحلة ، والمقعد المخصص له في الطائرة .. إلخ . وطوال المدة التي يحاول فيها الشخص تحقيق هدفه إلى أن يجلس



(شكل ٧-٨)

يؤثر الهدف اليسير الذي يتعلق بقيادة السيارة من المكان «أ» إلى المكان «ب» في اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها. فلا بد من جمع ومعالجة البيانات الخاصة بسرعة السيارة وسرعة غيرها من السيارات في الطريق، وتقدير الأماكن التي سوف تكون فيها السيارات الأخرى مستقبلاً. ولا بد من الاستفادة من لافتات الإرشاد في الطريق، والمخارج المختلفة، والمسارات التي ينبغي اتباعها وغير ذلك. ومرار الوقت تصبح عملية معالجة هذه المعلومات التي تبدو معقدة عملية عادية لا تقتضى جهداً واعياً حتى أننا نستطيع أن نصت للإذاعة، أو نخطط لخطبة نلقها، أو نتذكر ما حدث أثناء اليوم، بينما نستمر في قيادة سيارتنا.

مستريحياً في مقعده في الطائرة، يتأثر الكثير من سلوك الإنسان الخاص باستقبال المعلومات بالتزامه بالهدف الذي حدده بنفسه وهو اللحاق بالطائرة.

وبالطريقة نفسها، فإن الشخص الذي يصمم على الالتحاق بمهنة معينة، كالتطب مثلاً، يؤثر قراره في اختياره لمجموعة معينة من المعلومات وتجاهل غيرها. فمن يطمح في مهنة الطب يدفعه تحقيق هدفه إلى دراسة أسس علم وظائف الأعضاء (الفسيولوجيا) والتشريح والكيمياء، في الوقت الذي يعده فيه عما يدرسه طالب الهندسة أو إدارة الأعمال أو الصحافة. و يعتبر تفسير هذه المعلومات تفسيراً صحيحاً ضرورياً وهاماً، حتى يتحقق الهدف أو يبحث عن هدف آخر. ومن الجدير بالذكر أن تغيير الأهداف عملية تحتاج هي الأخرى إلى معالجة للمعلومات.



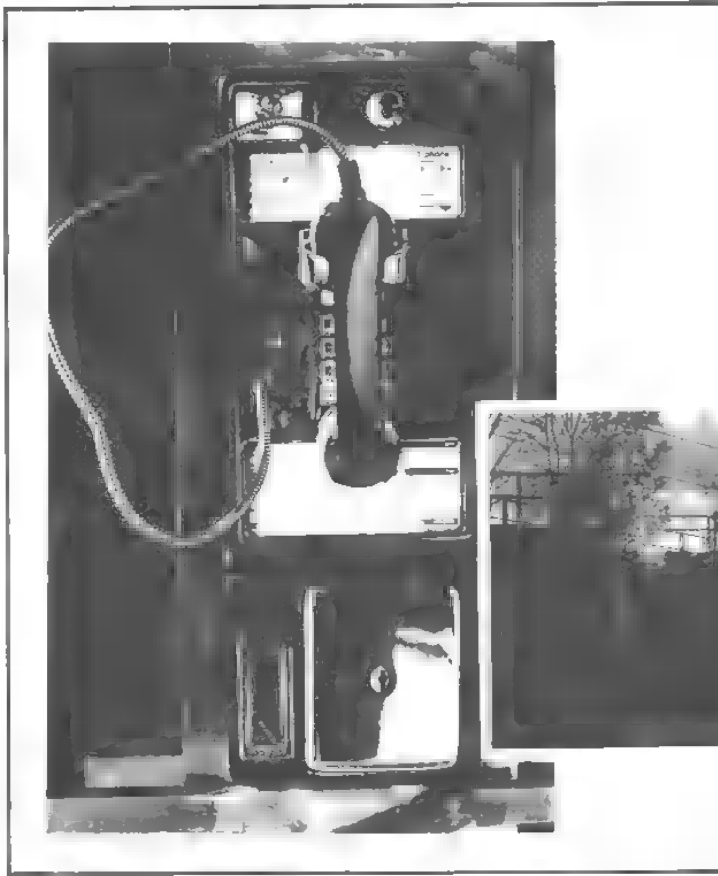
(شكل ٧ - ٩)

إن الأشياء والأشخاص والأحداث والأنماط الفريدة أو الجديدة، تلفت أنظارنا أكثر من تلك التي اعتدنا عليها وألفناها وتوقعنا وجودها.

وقد ذكرت «باربر كارتلاند Barbara Cartland» أنه إبان الستينيتين اختفت فيهما صورة «المونا ليزا» عندما سرقت من متحف اللوفر في «باريس» سنة ١٩١١م - ازداد عدد الناس الذين ذهبوا لمشاهدة مكانها الخالي، على المدد الذي كان يشاهد الصورة أثناء وجودها إبان الاثنتي عشرة سنة السابقة.

وتعتبر شلالات «نياجرا» مثلاً واضحاً على ذلك؛ فأول ما يسترعى انتباه أغلب الزوار هو الدوى الهائل الذي يسببه سقوط الشلالات على سطح النهر أسفلها، ولكن سكان المنطقة لا يلاحظون هذا الصوت قط، ومن العجيب أن غياب هذا الدوى إبان تجمد المياه في شتاء سنة ١٩٣٦م، وقبل ذلك سنة ١٩٠٩م، هو الذي أيقظ سكان المنطقة من نومهم.

SOURCE: Barbara Cartland. *Barbara Cartland's Book of Useless Information.*



(شكل ٧ - ١٠)

تلفت أنظارنا عادة: الأشياء، الأحداث، الأشخاص أو الأفعال القريبة، على الأقل في بادئ الأمر.

وعلى المنوال نفسه فإن الشخص الذي يكون هدفه التفوق في التربية البدنية مثلاً، لا يشكل هذا الهدف نوعية المعلومات التي يهتم بها فحسب، ولكنه يؤثر أيضاً في تفسيره لها. فهذا الهدف، أولاً، يزيد من احتمال استقبال الشخص للبيانات التي تتعلق بالرياضة عامة، وباللعبة التي يمارسها خاصة. ثانياً: قد يزيد هذا الهدف من توثيق الصلات بين الشخص وغيره ممن يهتمون بهذه اللعبة مما يؤثر بالتالي على استقبال

المعلومات ، وتؤدي متطلبات اللياقة البدنية دوراً هاماً في الاهتمام بكل المعلومات التي تتعلق بالطعام والشراب والتدخين والصحة والأدوية ، والالتفات إلى هذه المعلومات وتفسيرها وتذكرها .

القدرة :

من العوامل الأخرى التي تسهم في نشاط استقبال الرسالة ، القدرات التي يتمتع بها الفرد . فلذكائنا وخبراتنا السابقة في موضوع معين وقدراتنا اللغوية ، أثر قوى في البيانات التي نختارها ونختصها باهتمامنا وفي الطريقة التي بها نفسرها ونحفظها . فقدرة الشخص الذي يتحدث الإنجليزية فقط لا تمكنه من متابعة الإذاعة والتلفزيون الإسباني أو قراءة المطبوعات بهذه اللغة ، إذ تنقصه القدرة على معالجة هذه البيانات بطريقة فعالة . وقد يكون الشخص على قدر كبير من الذكاء ، ولكن جهله بالأبحاث وقلة معرفته بالمصطلحات التي تستخدم في هذا المجال، قد يؤثران على اهتمامه ومتابعته وتذكره للمقالات العلمية التي تنشرها المجلات المتخصصة .

الاستخدام :

يعتبر الاستخدام آخر العوامل التي سنناقشها والتي تؤثر في تفسير الرسالة واختيار البيانات وتذكرها . فنحن نهتم عادة بالبيانات التي نعتقد أننا سوف نحتاج إليها ونستخدمها ، كما نبذل جهداً في فهمها وتذكرها ، وتعلم اللغة من الأمثلة الممتازة في هذا السبيل ، فمما لاشك فيه أن الأشخاص الذين يعيشون في مجتمع يتحدث لغة معينة يتعلمونها ، ويحدث هذا التعلم عادة حتى وإن لم تتوافر سبل الدراسة التقليدية ، حيث نتعلم اللغة لأن الاهتمام بالرسائل وتفسيرها وحفظها والقدرة على استخدامها، قدرات لا بد منها للمساهمة في أغلب النشاط البشري .

ونحن نتعلم في المدرسة كمًّا هائلاً من البيانات عن موضوعات شتى قد لا يكون لها علاقة مباشرة باهتماماتنا الخاصة . ولولا متطلبات المقررات الدراسية من تكرار وحفظ

واستخدام هذه المعارف التى حفظناها لكى ننجح فى الامتحانات ، لما تذكرنا إلا جزءاً ضئيلاً منها ، و يتطبق هذا المبدأ على مجالات أخرى كثيرة . فالشخص الذى يفكر فى شراء سيارة يتذكر بسهولة كل الإحصاءات الخاصة باستهلاك الوقود ، و ثمن قطع الغيار ، وقوة المحرك ، وما إلى ذلك ، وتصبح هذه المعلومات فجأة أهمية مميزة لم تكن لها قبل أن يفكر فى شراء سيارة جديدة .

أسلوب الاتصال :

يؤثر أسلوب الاتصال فى عمليات استقبال الرسالة بطريقتين : الأولى : أن عاداتنا وخبراتنا السابقة تدفعنا إلى التعامل مع أشخاص معينين وتبعدنا عن غيرهم . فالأشخاص الذين يخشون أو يخجلون من التخاطب مع غيرهم فى اجتماع معين مثلاً يحاولون تجنب هذا الموقف كلما أمكن ذلك^{٢٢} . وقد يفضل أمثال هؤلاء مشاهدة برنامج تلفزيونى عن الصحة ، أو يبحثون فى المراجع الطبية عن المعلومات الخاصة بمرض معين ، على أن يطلبوا هذه المعلومات من الطبيب . وحتى لو أجبر هؤلاء الناس على المساهمة فى محادثة شخصية غير مريحة لهم ، فإن حرجهم وضيقهم سيؤثران إلى حد كبير فى طريقة اختيار وتفسير وحفظ البيانات التى تهتمهم .

ومن المؤثرات القليلة وغير المباشرة على أسلوب استقبالنا للمعلومات ، ما تتعلق بالطريقة التى نستخدمها فى الاتصال بالآخرين والانطباع الذى نتركه لديهم . فالطريقة التى نخاطبهم بها قد يكون لها أثر واضح بعيد المدى على استجاباتهم لنا ، مما يؤثر بالتالى على كمية البيانات التى يتيحونها لنا ونوعيتها . فالأشخاص الثرثارون مثلاً تتاح لهم بيانات لفظية أقل من غيرهم ، لأن الأشخاص الذين يحادثونهم ليس لديهم الوقت أو الرغبة فى المساهمة فى الحديث . كما أن المظاهر الأخرى التى يلحظها الآخرون ، مثل : طريقتنا فى التحية ، واختيارنا للكلمات والعبارات ، ومدى

صراحتنا، ولباسنا، ومظهرنا — كلها لها تأثير على أنواع البيانات التى يوفرها الآخرون لنا، كما أن لها بالتالى أثراً هاماً فى اختيارنا وتفسيرنا وحفظنا للبيانات التى نستقبلها.

الخبرة والعادة :

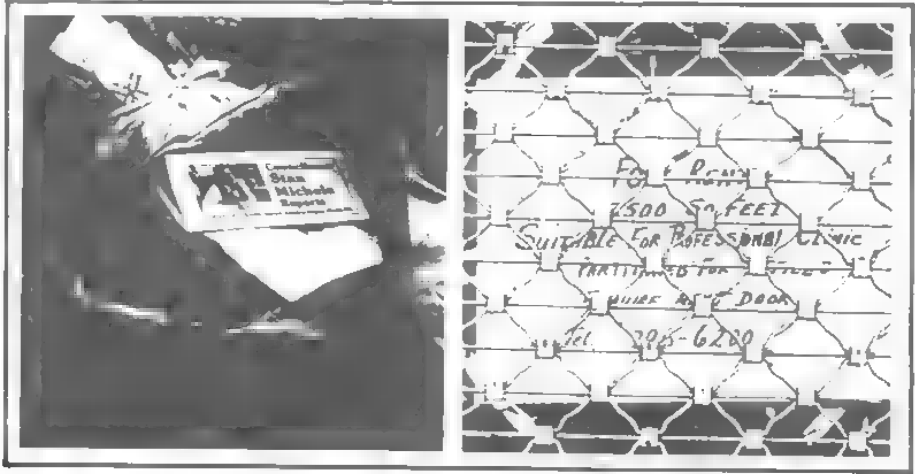
سنعاود المناقشة فى الفصل التالى لما سبق أن أوضحناه، من أننا ننمى اتجاهات وعادات معينة فى استقبال المعلومات نتيجة خبراتنا السابقة. ولا شك أن لهذه العادات آثاراً هامة فى طريقة اختيارنا وتفسيرنا وحفظنا للرسائل فى أى وقت من الأوقات. فإذا فكر شخص منا فى قراءة جريدة يومية أو مشاهدة برنامج تلفزيونى، أو تحدث مع أحد معارفه أثناء ذهابه للعمل، أو تناقش مع صديق أو قريب — فإن خبراتنا السابقة وعاداتنا فى ممارسة عملية الاتصال التى كونها نتيجة لهذه الخبرات، يكون لها تأثير مباشر على قراراتنا لاستقبال الرسائل بطريقة أساسية.

العوامل التى تؤثر فى استقبال المعلومات : طبيعة البيانات

تؤثر طبيعة البيانات، إلى جانب الشخص، فى اختيار وتفسير واستقبال هذه البيانات. وهناك خمس خصائص هامة لطبيعة البيانات، وهى : النوع، والطريقة، وطبيعتها المادية، وتنظيمها، وجدتها.

نوع البيانات :

لبعض البيانات التى نهتم بها جذور فى بيئتنا الطبيعية، فعندما نختر شيئاً لنجلس عليه أو نحدد علامة لقياس حركتنا أو شقة لنسكن فيها، أو نقرر ما إذا كانت درجة حرارة الغرفة أقل من اللازم، أو عندما نصل إلى نظرية تفسر سقوط التفاح من الأشجار — فإننا نفعل ذلك مستخدمين معلومات تركز على الأشياء والأحداث والعلاقات والمواد الموجودة فى البيئة الطبيعية.



(شكل ٧ - ١١)

إن السياق والظروف المحيطة بمصدر المعلومات التي نصادفها، قد تكون عاملاً هاماً يؤثر في طريقة اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها.

نستخدم أيضاً الكثير من البيانات التي نبتكرها. فعندما نفكر فيما قلناه لشخص آخر، أو نحاول أن نتذكر معرفتنا بأحد الموضوعات، أو نرى أنفسنا في المرأة قبل أن نتوجه لحضور موعد هام، فإننا نتعامل مع بيانات نكون نحن المصدر الرئيسي لها. كما نستخدم هذه البيانات ذاتها لتقويم شعورنا الداخلي، فشعورنا بالمرض أو الخوف أو السعادة أو الإحباط أو الارتباك والحرج أو الاضطراب والألم والقلق — كلها أمور مرتبطة ببيانات مصدرها وظائفنا العضوية.

ولا شك أن الغالبية العظمى من المعلومات التي لها أهمية كبيرة بالنسبة لنا في بيئتنا، هي تلك التي تأتينا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من النشاط الذي يؤديه غيرنا من البشر. وينتج هذا النشاط أحياناً من الاستخدام اللغوي، وأحياناً من المظهر والأفعال والإشارات واستخدام المكان والزمان، وما إلى ذلك. وكثيراً ما تنتج الرسائل التي لها أهمية بالنسبة لنا من الاتصال المباشر وجهاً لوجه مع الآخرين.

وتنتج الرسائل الأخرى التى تهمنا من النشاط الذى يؤديه الآخرون الذين يفصلنا عنهم الزمان أو المكان أو كلا العاملين . وعن طريق وسائل مختلفة فإن البيانات التى يبتكرها الآخرون فى زمان أو مكان آخر قد تلعب دوراً هاماً فى حياتنا ، فنشاهد برنامجاً تلفزيونياً أنتجه غيرنا ، ونقرأ خطاباً أرسله صديق لنا يقطن بعيداً ، ونطالع كتاباً محبوباً ، ونصفح جريدة الصباح ، أو نشاهد صورة زيتية ، أو نستمع إلى تسجيل غنائى لمجموعة من المغنين الذين نفضلهم — كل هذه الأنواع من النشاط تلبى غالباً الحاجات ذاتها تماماً كما تفعله المقابلة الشخصية ، على الرغم من أن مرسل المعلومات ومستقبلها منفصلان عن بعضهما جسدياً .

فى كثير من الأحوال لا يسعنا إلا استخدام عدد محدود من مصادر هذه البيانات ، فإذا رغبتنا فى معرفة درجة الحرارة فى «طوكيو» الليلة الماضية ، مثلاً ، فلا خيار أمامنا إلا الاعتماد على الرسائل التى يرسلها الآخرون خلال وسائل الاتصال الجماهيرية . وإذا رغبتنا فى معرفة شعورنا نحو موقف سوف يواجهنا غداً فنسضطر إلى الاعتماد على بيانات نبتكرها نحن أنفسنا . وإذا احتجنا لمعرفة درجة حرارة الماء فى حمام السباحة ، فإنه يمكننا الحصول على هذه البيانات بطريقة مختلفة تتلخص فى وضع ميزان حرارة فى هذا الماء .

وهناك أمثلة كثيرة لحالات نستطيع فيها أن نختار من بين المصادر المختلفة . فعلى سبيل المثال ، إذا بحثنا عن إجابة للسؤال «هل الجو حار فى الداخل هنا ؟» نجد أننا نستطيع استخدام أنواع مختلفة من البيانات . فقد نصل إلى إجابة مبنية على تقديرنا الشخصى ، كما يمكننا أن نسأل شخصاً أو أكثر عن رأيهم فى هذا ، أو قد نستخدم ميزان حرارة قريباً . و يتكرر الموقف إذا قمنا بتركيب أرجوحة لطفلتنا اشتريناها أجزاء مفككة فى صندوقها ، فقد نقرر مثلاً أن نقوم بعملية التجميع والتركيب بأنفسنا اعتماداً على الكتيب الموجود فى صندوق الأرجوحة ، أو نطلب مساعدة جارنا ، أو قد «ندخل فى المعركة» بأنفسنا دون الرجوع للكتيب استناداً إلى خبراتنا السابقة فى المواقف المشابهة ،

أوقد نستعمل عدة مصادر من هذه البيانات مجتمعة كما يفعل الكثيرون منا في مثل هذه المواقف .

وجود مصادر مختلفة للبيانات أو عدم وجودها، له أثر واضح ومباشر على طريقة اهتمامنا بالمعلومات وبتفسيرها وحفظها . ويختلف الأشخاص في تفضيلهم لأنواع معينة من المصادر، ولكن إذا كان هناك خيار فإن الكثيرين يعتمدون على البيانات التي ابتكروها بأنفسهم أولاً . ومعنى ذلك أنه إذا اعتقدنا أننا نملك المعلومات اللازمة في موضوع معين فلا داعى للبحث عنها في أى مصدر آخر . أما إذا شعرنا أنه تنقصنا المصادر الهامة لفهم الموقف أو التعامل معه ، فإننا نبحث عن مصادر ذات نوعيات أخرى . فنطلب نصيحة الطبيب ، أو نرجع لكتاب في الطب ، أو نذهب للكشف في المستشفى ، إذا استمر الألم في المعدة مثلاً ، أو إذا شعرنا بعدم قدرتنا على مواجهة متطلبات الموقف دون مساعدة .

وعندما ندخل محلاً تجارياً طلباً لشراء شيء معين ، فإننا — للأسباب السابقة ذاتها — سوف نتجه مباشرة نحو المكان الذى توجد به السلعة حسب خبراتنا السابقة ، ولكن إذا دخلنا محلاً لأول مرة ، أو إذا لم نجد السلعة في المكان المتوقع ، فمن المحتمل أن ننظر للافتات المكتوبة في الأقسام المختلفة أو نسأل أحد العاملين في هذا المكان .

الطريقة :

تتوقف طريقة معالجة البيانات بشكل أساسى على طريقة الاتصال إن كانت لفظية أو غير لفظية كما سبق أن بينا . وبعبارة أكثر وضوحاً ، إن استقبال المعلومات يختلف باختلاف الحواس التى تدركها إن كانت بصرية أو سمعية أو عن طريق اللمس أو التذوق . ففي مواقف كثيرة تكون اللمسة أو الاحتضان أهم بكثير وأبعد أثراً من كلمات التشجيع وحدها ، كما أنها تفسر أيضاً تفسيراً مختلفاً . وفي مثل هذه

الأحوال فإن «الأفعال أبعد أثراً من الأقوال» ؛ ولذلك فإن رائحة القمامة والنفايات المتعفنة سوف ترسل رسالة أقوى بكثير من مقال في الصحف عن نتائج إضراب عمال جمع القمامة، وأقوى أيضاً من وصف شفهي نقله صديق عن هذه الرائحة التي تعرض لها . وقد تكون الأقوال في مواقف أخرى أكثر فعالية من الأفعال إبان المناقشات الحارة، أو عند كتابة بحث ، أو خطاب لصديق ، أو مذكرة قانونية ، أو أثناء مناظرة أو ندوة .

الطبيعة المادية :

إن الخصائص المادية مثل الحجم واللون والوضوح والكثافة لها أهميتها في معالجة المعلومات ؛ فالرموز والأفعال والأشياء والأحداث القوية الظاهرة تستدعي الانتباه عادة أكثر من غيرها . فالضوء الباهر أدعى للانتباه من الضوء الخافت ، والصوت العالي نتهب إليه أكثر من الصوت الخافت . ومن المنطلق نفسه فإن العناوين الرئيسية الكبيرة نلاحظها أكثر من العناوين الصغيرة أو العبارات المكتوبة عن محرري الصحيفة أو في الإعلانات السياسية ينطأ أصغر . كذلك فإن الأحداث والملابس التي لها نتائج هامة بالنسبة لأعداد كبيرة من الناس ، نلاحظها بسهولة أكثر من الأحداث الأقل أهمية والتي تمس عدداً محدوداً من الناس . والأخبار التي تظهر في الصفحة الأولى للجريدة أو نشرة أخبار المساء ، مثل الحريق أو الكوارث الطبيعية أو الصراعات الدولية ، لها أثر كبير على حياة عدد من الناس . وتؤثر هذه الأحداث بشكل بعيد المدى على طريقة تلقي المعلومات من جانب المحررين والمراسلين الصحفيين ، وهذه الأسباب نفسها يزداد احتمال اهتمام القراء والمشاهدين بهذه الأحداث، أكثر من اهتمامهم بأحداث أخرى لا تعطى الأهمية ذاتها .

وإذا تساوت العوامل الأخرى فإن مصادر الرسائل الملونة الواضحة الأكثر كثافة، من المحتمل أن نغيرها اهتمامنا ونلاحظها أكثر من المصادر التي تنقصها هذه الميزات . فنحن نلاحظ الإعلان المكتوب بألوان أربعة ، والسترة الرياضية ذات الألوان الزاهية ،

والضوء الشديد، أكثر مما نلاحظ غيرها من الأشياء التى لا تتمتع بنفس هذه الموصفات. ويعتبر الأثر القوى للرسائل اللفظية والبصرية أيضاً عاملاً هاماً فى استقبال الرسائل. فالعرى والجنس الفاضح والعنف، مثلاً، تسترعى الانتباه ونستجيب لها بطريقة تختلف عن الظواهر الأخرى التى لا تتصف بهذه الميزات. ونحن نضفى معانى مختلفة على ألفاظ السباب التى نعتبرها خادشة للحياء أو تشير إلى الجنس، وقد لا نهتم بألفاظ أخرى تكاد تشابهها فى المعنى ولكن ليس لها ذات الرنين والأثر.

التنظيم :

تؤدى الطريقة التى تنظم بها البيانات دوراً يؤثر فى الطريقة التى تلفت بها انتباهنا وتجعلنا نستجيب لها. وقد أجريت أبحاث كثيرة فى مجال الإقناع لتحديد الطريقة التى تنظم بها الأفكار والآراء بحيث تؤثر على المستمعين، وزادت الأبحاث التى أجريت على معالجة المعلومات من معرفتنا بهذا المجال. فمن نتائج هذه الأبحاث أننا عندما نستعرض مجموعة من الأشياء فإننا نهتم أكثر ما نهتم بالأشياء التى نراها أولاً، وهناك احتمال كبير أن تصبح هذه الأشياء جزءاً من ذاكرتنا بعيدة المدى^{٢٣}. وعندما طلب من الأفراد أن يتذكروا أشياء قرؤوها فى قائمة، وجد أنهم ينجحون عادة فى تذكر الأشياء التى ظهرت فى أول القائمة، وتلك التى بالقرب من آخرها، فالأشياء الموجودة فى ذيل القائمة نتذكرها لأنها ما زالت فى ذاكرتنا قصيرة المدى، بينما نتذكر ما ذكر فى أول القائمة لأنه استقر فى الذاكرة بعيدة المدى^{٢٤}!

إن أهمية ترتيب البيانات فى استقبال المعلومات تتجلى بوضوح فى مواقف كثيرة، فترتيب العناصر فى صورة أو فقرات مكتوبة فى تقرير، قد يكون له أثر واضح على الانطباع العام عند المشاهد أو القارئ. كما أن ترتيب مادة عند تخزينها فى قاعدة معلومات يقوم بدور هام فى كيفية استرجاعها واستخدامها.

إن للطريقة التى تعرض بها الأطعمة فى محل البقالة أو فى المقصف أثراً هاماً فى معالجتنا لهذه البيانات ، فكم من مرة اشترينا شيئاً لم نكن نفكر فى شرائه لأننا لاحظناه أثناء اتجاهاً نحو الأرفف التى يحفظ عليها الخبز واللبن ؟ إن ترتيب الأشياء وتنظيمها ، وترتيب العناصر والأحداث والناس ، تؤدى دوراً حيوياً فى استقبال المعلومات .

الجدة :

تستحوذ البيانات الجديدة أو الغريبة أو غير المألوفة على انتباهنا فى كثير من الأحوال ولولاً ول وهلة . فنحن عادة لا نلقى بالاً لألوان السيارات ، ولكن السيارة البنفسجية أو الصفراء اللون ستلفت أنظارنا لاشك حتى وإن كنا منهمكين فى القيادة .

وينطبق هذا المبدأ على ما نلبسه واللغة التى نتحدث بها ومظهرنا وطريقة تحيتنا لغيرنا ونظرتنا فى عيون الآخرين ، حيث لا نلقى بالاً يذكر لهذه الأمور إلا إذا تعارضت البيانات بشكل واضح مع توقعاتنا ، إذ يسترعى انتباهنا صوت لغة أجنبية غير مألوفة ، أو لباس غريب ، أو منظر حجرة مرتبة فى العادة تبدو فى حالة فوضى . ومع أننا عادة لا نعى تماماً ما يحدث عندما نسلم على شخص سلاماً عادياً ونشد على يده محيين ، لكننا ننتبه فعلاً إذا ضغط الشخص الآخر على يدنا أكثر مما ينبغى ، أو كانت يده رخوة فى يدنا ، أو استمر فى القبض على يدنا لمدة أطول من المتوقع . هذا الموقف نفسه يحدث عندما يتعلق بصرنا بعينى شخص آخر ، حيث تسبب البيانات الجديدة الإحساس نفسه ، فنحن لا نلقى بالاً عندما يتعلق بصرنا ببصر شخص آخر إلا إذا حلق فينا لمدة أطول مما هو مألوف ، أو حاول أن يتجنب النظر إلينا بعد لحظات قليلة .

العوامل التى تؤثر فى استقبال المعلومات : المصدر

إن أهم القرارات التى تتعلق بعملية استقبال المعلومات المعقدة الشيقة، لها صلة وثيقة بمصادر البيانات الشخصية. لماذا نصغى إلى بعض الأشخاص ونصدقهم أكثر من غيرهم؟ إن قرارنا فيما يتعلق بالاهتمام بمصدر شخصى للمعلومات والطريقة التى نفسر بها الرسائل ونحفظها، يتوقف على عدة عوامل، من أهمها : القرب، والجاذبية، والتشابه، والمصداقية، والدافعية، وطريقة الإلقاء، والمكانة، والقوة، والسلطة.

القرب :

إن المسافة بيننا وبين المصدر لها دور كبير فى التأثير على اهتمامنا ببيانات معينة صادرة عن هذا المصدر. ومن المحتمل — فى أغلب الأحيان — أن ندرك المصادر القريبة منا أكثر من البعيدة عنا^{٢٥}. فكلما اقتربت المسافة قل الوقت والمجهود والمال الذى ننفقه للاستفادة من البيانات .

فلو بدأنا فى تجميع آلة تشذيب الحشائش مثلاً، لطلبنا المساعدة من جارنا إذا كنا نسكن فى مجمع سكنى، ولكن إذا كان جارنا يبعد عنا أكثر من ميلين فليس من المحتمل أن نبدأ بطلب مساعدة. وإذا دخلنا مكتبة وكان علينا أن نمر بالمستول عنها قبل أن نصل إلى بطاقات فهرس الكتب، فقد نسأل هذا المستول أولاً عن المعلومات نظراً لقربه منا. ومن الواضح لهذا السبب نفسه أننا نهتم بأفعال واستجابات الذى يسكن بجوار منزلنا مباشرة، أو الزميل فى العمل أكثر من التفاتنا إلى أفعال واستجابات شخص يقطن بعيداً عنا فى بناية أخرى.

وقد يحسن شرح أهمية المسافة بوصفها عاملاً رئيسياً فى استقبال الرسالة فى ضوء وظائف تقنيات الاتصال؛ فقد أتاحت لنا وسائل الاتصال والإلكترونيات الحصول

على معلومات صادرة من مسافة تبعد آلاف الأميال دون أن نغادر منازلنا عن طريق التلفزيون والراديو والصحف والمجلات والكتب وبنوك المعلومات . والواقع أن سهولة الحصول على المعلومات من التلفزيون والوسائط الأخرى ، هي التي ساعدت على أن تصبح هذه التقنيات والمعلومات التي تنقلها جزءاً رئيسياً في حياتنا .

الجاذبية البدنية والاجتماعية والتشابه :

إن الطريقة التي نعالج بها تبادل الرسائل بين الأشخاص لها علاقة وثيقة بما نراه من قوة جاذبية مصدر الرسالة ، فعندما نقابل شخصاً لأول مرة ، كما سبق أن بينا ، فإننا نستجيب بالدرجة الأولى للملبس وشكله وطريقته في الحديث والحركة ومظهره العام . فإذا شعرنا بجاذبية نحو هذا الشخص بسبب أى من العوامل السابقة ، فإننا سوف نهتم به بطريقة متزايدة ، ونعلق أهمية على كل ما يقول ونذكره كذلك . وللجاذبية دور هام في هذا المجال ، وإن كان دوراً غير ظاهر للعيان دائماً ، في توجيه طبيعة اختيار المعلومات وتفسيرها وحفظها .

ومع أننا نميل إلى تقدير جاذبية الشخص على أساس صفاته الجسمانية ، فإننا غالباً ما نميل إلى بعض الأشخاص لأسباب أخرى كذلك ، فالشخص الودود الحنون المتعاطف الذى يبدي اهتماماً واحتراماً لنا ، نميل إليه ونتخذه رفيقاً . وللجاذبية الاجتماعية أيضاً أثر في تشكيل وتعديل معالجتنا لاستقبال المعلومات ، فإذا وجدنا أن أحد الأشخاص جذاب بالنسبة لنا ، فأغلب الظن أننا سوف نهتم به بدرجة أكبر ، ونعلق أهمية أكبر على أفعاله واستجاباته لنا ولغيرنا من الناس ، ونبذل الوقت والجهد في تذكرها ، ونهتم بردود أفعاله للأشياء والأحداث في البيئة التي نعيش فيها .

وللتشابه أثر فعال في استقبال الرسائل ؛ فكلما اعتقدنا أننا نشبه مصدراً للمعلومات ، أو إن كنا نشبهه فعلاً ، زاد اهتمامنا بهذا الشخص وبكل ما يقوله^{٢٦} .

ومن أوجه الشبه التى تشدنا فى الآخرين الخصائص الأساسية، مثل : الجنس ،
والمستوى التعليمى ، والعمر ، أو الدين ، والهوايات ، والقدرة اللغوية . ونخص أشخاصاً
آخرين بالاهتمام فى حالات أخرى ؛ لأننا نعتقد أنهم يشاركوننا حاجاتنا واتجاهاتنا
وأهدافنا وقيمنا .

وتظهر أهمية التشابه فى استقبال المعلومات خاصة فى الأثر البعيد الذى تتركه
مجموعة نظرائنا على حياتنا منذ سنوات الدراسة الأولى ، فلهؤلاء الأقران أثر واضح فى
اختيارنا لملابسنا والأفلام التى نشاهدها والمدارس التى نتعلم فيها والكتب التى
نقرأها والمهن التى نفضلها . كما أن لهم أثراً فعالاً أيضاً فى اتجاهاتنا نحو الدين
وأصدقائنا ومعارفنا . ويستمر هذا التمييز للأشخاص الذين يشبهوننا ثقافة وديناً وجنساً
وفى المستوى التعليمى والمهنى — فى التأثير على اختيارنا للبيانات وتفسيرها وحفظها فى
أوجه نشاط عدة طوال حياتنا .

المصداقية والكفاءة :

تقوم مصداقية المصدر بدور رئيسى فى قراراتنا المتعلقة باستقبال المعلومات^{٢٧} ،
ويتمتع بعض الأشخاص والفئات بالمصداقية والكفاءة بصرف النظر عن موضوع
التخصص . فالبيانات التى تصدر عن الأطباء ورجال الدين وأساتذة الجامعات
والمحامين مثلاً ، تعتبر أجدر بالاهتمام من البيانات الصادرة عن غيرهم من الفئات
حتى فى الموضوعات التى تخرج عن مجال تخصصاتهم . ولهذا السبب فإن المثليين
والعاملين فى التلفزيون والسياسة وغيرهم من الشخصيات العامة قد يحظون باهتمام
خاص ، وهكذا إذا تحدث الممثل فى السياسة ، أو حاضرن الطبيب فى مسائل دينية ،
فكلاهما قد يحصل على اهتمام أكثر من الجمهور بسبب المصداقية التى يتمتع بها لعلمه
وشهرته .

وتتوقف المصدقية التي نضيفها على شخص معين، في أحيان كثيرة، على الموضوع الذي نهتم به. فمن المحتمل أن يهتم الكثير منا بالمعلومات الخاصة بالسياسة الخارجية التي يذيعها معلق إخباري في شبكة تلفزيونية، ولا نهتم مثلاً بالبيانات عن الموضوع نفسه إذا كانت صادرة عن جارنا. أما إذا كان الأمر يتعلق بالتأمين على الحياة فسوف نشق تماماً بمصدقية جارنا، الذي أمضى خمساً وعشرين سنة من عمره في هذا العمل أكثر مما نشق بتقارير المعلق الإخباري. فالمصدقية والكفاءة اللتان نضيفهما على مصادر معينة على أي حال، تعتبران عادة ذواتي أهمية كبرى في النشاط المتعلق باستقبال الرسائل.

الدافعية والقصد وطريقة العرض :

تتوقف الاستجابة لمصدر الرسائل التي يبثها شخص معين على الطريقة التي نفسر بها أفعاله^{٢٨}؛ إذ تختلف استجابتنا لشخص ما اختلافاً كبيراً بالقدر الذي نفسر به دوافعه وأهدافه. فإذا افترضنا أن غايته هي تزويدنا بمعلومات فإن استجابتنا له تختلف عنها إذا اعتقدنا أنه يريد أن يقنعنا بوجهة نظر معينة، أو يحاول تضليلنا. وإذا كنا نشق بشخص معين ونعتقد أنه يهتم بمصالحنا، فسوف نتقبل ما يقوله أكثر مما نفعل إذا شعرنا أنه لا يهمه إلا مصلحته الخاصة، وهكذا. كما أن طريقة المصدر في عرض الرسائل تعد من العوامل الإضافية التي تؤثر في الطريقة التي نختار بها البيانات ونفسرها ونستجيب لها.

المكانة والقوة والسلطة :

قد تكون لمكانة الشخص أهمية خاصة في اختيار المصدر أو البيانات والعمل بمقتضاها، وتؤدي قوة المصدر دوراً رئيسياً في معالجة المعلومات بالقدر الذي يملك فيه هذا المصدر منح الجوائز والمزايا للطريقة التي تُختار بها البيانات وتُفسر وتُحفظ. وبوجه عام

يستطيع الوالدان والمعلمون وأصحاب العمل والمشرفون وغيرهم ، ممن لهم مكانة مرموقة أو سلطة علينا ، أن يحظوا باهتمامنا ، إذ تكون للرسائل الصادرة عنهم فرصة كبيرة في لفت أنظارنا . ويؤثر اعتقادنا أن هؤلاء الناس القوة والسلطة والمكانة في توجيه انتباهنا لأقوالهم وأفعالهم ، في محاولة منا للتعرف على وجهات نظرهم وللفوز برضاهم . ويكون اهتمامنا هذا بالقدر الذى يستطيعون به أن يجزّلوا لنا العطاء ، أو يعاقبونا عن طريق خفض درجاتنا أو إنقاص مخصصاتنا المالية ، أو غير ذلك من الوسائل التى تملكها السلطة .

العوامل التى تؤثر فى استقبال المعلومات : الوسيلة والبيئة

يؤثر كل من الوسيلة والبيئة تأثيراً قوياً على الاختيار والتفسير والحفظ إلى جانب الفرد والبيانات والمصدر.

الوسيلة :

إن اختلاف وسيلة عرض البيانات يؤثر على الاستقبال فى أمور عدة ؛ فإذا كانت الوسيلة : الطباعة ، أو الرسم ، أو الإشارة ، أو الملابس ، أو الصور المتحركة ، أو الميكروفيش ، أو الإذاعة المسموعة ، أو الكلمات المنطوقة — كان لكل وسيلة منها أثر مباشر وواضح على استقبال المعلومات من عدة أوجه . ولبعض الوسائل قدرة على نشر البيانات وعرضها أكثر من الوسائل الأخرى ؛ لأنها متاحة لأكبر عدد من الناس . فأغلب المستهلكين يشاهدون التلفزيون أكثر مما يقرؤون المجلات العلمية ، وعدد الأشخاص الذين يستخدمون أية من الوسيلتين السابقتين ، أكثر بكثير من أولئك الذين يستخدمون بنوك المعلومات الإلكترونية .

وهناك اختلافات لا تظهر لأول وهلة فى مجال استقبال المعلومات بين وسائل الاتصال الجماهيرية إلى جانب مزاياها وعيوبها الظاهرة ؛ فقد أثبتت الأبحاث

العلمية أخيراً أن الصحف ، مثلاً ، قد صارت أقل أهمية من غيرها بوصفها مصادر أولية للمعلومات الخاصة بالأخبار القومية والعالمية ، بالنسبة لعدد كبير من الأشخاص . ولكن الأبحاث أشارت إلى أن الصحف ، في الواقع ، من أهم مصادر البيانات الخاصة بالأخبار المحلية^{٢٩} . كما ظهر أيضاً أن البيانات التي تبثها مصادر متعددة ووسائل مختلفة، تكون أبعد أثراً من تلك التي يرسلها مصدر وسيلة واحدة^{٣٠} ، كما أن طريقة عرض البيانات لها أيضاً أثر على عملية معالجة المعلومات . ففي حالة الصحف ، مثلاً ، نجد أن طول الجملة وعدد الكلمات المستخدمة ، وعلامات الترقيم ، ومستوى صعوبة الأسلوب ، قد يكون لها تأثير على فهم ما هو منشور وعلى مصداقته ومدى اهتمامنا به^{٣١} .

وقد حظى التلفزيون خلال السنوات الأخيرة — بلا شك — بأكبر اهتمام من جانب الباحثين بالمقارنة بوسائل الاتصال الجماهيرية الأخرى . ولا يعتبر ذلك أمراً غريباً ؛ لأن للتلفزيون دوراً رئيسياً في حياة معظم الأمريكيين . فإبان عام ١٩٥١ كانت العائلات تشاهد التلفزيون بمعدل أربع ساعات و ٣٥ دقيقة يومياً في المتوسط ، رغم أن ذلك كان في أول عهدنا بالتلفزيون ، وقفز الرقم إلى خمس ساعات وتسع دقائق سنة ١٩٦١ ، ثم إلى أكثر قليلاً من ست ساعات سنة ١٩٧١ . وشاهدت العائلة العادية التلفزيون لمدة ست ساعات وأربع وأربعين دقيقة يومياً سنة ١٩٨١^{٣٢} . ومن ذلك نرى أن التلفزيون يؤدي دوراً رئيسياً في حياتنا؛ نظراً لعدد الساعات الطويلة التي نشاهده فيها .

وقد جاء في ملخص تقرير صادر عن «المعهد القومي للصحة النفسية» الأمريكي عنوانه «التلفزيون والسلوك» أنه «لا يمكننا أن ننظر إلى التلفزيون على أنه لعبة إلكترونية نستخدمها للتسلية وقتل الوقت في حياتنا اليومية»^{٣٣} .

«يعرض علينا التلفزيون صوراً بصرية وسمعية لأشياء واقعية مثل سيارة تتحرك على الطريق . و يعتمد الأطفال في معالجة هذه المعلومات على المهارات الإدراكية والمعرفية التي يستخدمونها لمعالجة هذه المعلومات عند رؤيتها في العالم الواقعي .. وتأتي في المستوى الذي يلي ذلك الأشكال والمفاهيم التي ليس لها مقابل في الواقع، مثلاً الصورة «المقربة» والعدسة «الزوم»، حيث يصبح الشيء المقابل لعدسة التصوير أكبر حجماً وأوضح تفصيلاً، و يقابل هذا في الحياة ما يحدث عندما تقترب من الشيء المعنى . ولكن لا يوجد لبعض التقنيات السينمائية الأخرى مقابل في الواقع، مثل الحركة البطيئة، ولذا يتعين على الأطفال وغيرهم أن يتعلموا ما تشير إليه هذه التقنيات والمعنى الذي تعرضه علينا . وعندما نتعلم هذه التقنيات نستخدمها في تفكيرنا، فقد يتعلم الأطفال كيف يتفحصون الشيء الذي تقترب منه العدسة و يلاحظون أدق تفاصيله، وهم يراقبون عدسة آلة التصوير وهي تكبر الشيء أمامهم ثم تصغره . و يصبح لهذه الأشكال التي يشاهدونها معانٍ مرتبطة بها نتيجة لمشاهدة التلفزيون»^{٣٤}.

و يبين التقرير أيضاً أن حركة الكاميرا السريعة والأصوات والصور المتباينة التي يعرضها التلفزيون، تجذب صدى طيباً في نفوس صغار المشاهدين الذين يصبحون «مستهلكين سلبيين للمثيرات البصرية»^{٣٥}.

البيئة :

السياق والظروف المحيطة : إن طريقة معالجتنا للبيانات تتوقف إلى حد كبير على السياق والظروف المحيطة بالحدث . فالطريقة التي نستجيب بها لشخص أو حدث معين تتوقف على ما إذا كنا في منزلنا، أو في إجازة مثلاً، أو كنا نعمل أو نقضى وقت الفراغ . كما تتغير هذه الطريقة حسب المكان أيضاً، فهناك فرق بين استجابتنا ومعالجتنا للرسائل ونحن في المكتب أو مكان العبادة أو حجرة النوم أو المسرح أو قاعة الاجتماعات . وليس من الصعب أن نتصور الأمثلة العديدة التي تبين لنا كيف تختلف معالجة البيانات نفسها باختلاف السياق والظروف المحيطة بها .

ومن العوامل الهامة أيضاً في هذا الصدد وجود أشخاص آخرين في هذا الموقف .
وتختلف استجابتنا إذا كان هؤلاء من الأصدقاء أو كانوا غرباء ، عنها إذا كانوا رجالاً
أم نساء ، وإذا كان عددهم قليلاً أم كثيراً ، وهكذا .

إن لوجود أشخاص آخرين أثراً مباشراً على الطريقة التى نختار بها المعلومات
ونفسرها ونحفظها^{٣٦} . إن المظهر الذى نريد أن يراه الآخرون ، والطريقة التى نعتقد
أنهم ينظرون بها إلينا وما نعتقد أنهم يتوقعون منا أن نفعله ونقوله ، ورأينا فى تقديرهم
لموقفنا — كل تلك الاعتبارات تشكل الطريقة التى نستجيب بها للمواقف
الاجتماعية . فإذا كنا مثلاً مع صديق أو زميل ، فمن المحتمل أن نهتم بالأشخاص
والأحداث والظروف التى يهتمون بها . وعندما نحاول أن نقرر ما إذا كنا نحب فيلماً
سينمائياً معيناً أو محاضرة أو صورة أو شخصاً ، فإن استجابة الآخرين لها أهمية كبرى فى
حكمنا . وأحياناً نكيف طريقتنا فى معالجة البيانات بحيث تتفق مع طريقة الآخرين
من باب المجاملة فقط ، وفى غالب الأحيان يكون أثر الآخرين أقوى من ذلك وأقل
ظهوراً ، وسنناقش ذلك فى الفصل التاسع .

التكرار : من العوامل الأخرى التى تؤثر فى استقبال الرسائل عامل التكرار؛ فعادة ،
كما سبق أن بينا ، قد نهتم بالبيانات ونحفظها إذا كانت قد تكررت مرات كثيرة .
فالشعارات التى ترددها الإعلانات ، والأغاني الشعبية ، وجدول الضرب ، وأرقام
التليفونات التى نطلبها كثيراً ، وأعياد ميلاد أفراد العائلة — تكون حاضرة فى ذهننا
لأنها تكررت مرات كثيرة . وإلى جانب أهمية التكرار فى تذكر هذه البيانات فإنه
يساعدنا على تعلم لغتنا ، ووجاهات نظر والدينا وأصدقائنا ، والعبارات الخاصة التى
يردها زملاؤنا كثيراً ، واللهجة المحلية التى يتحدثها أهل الإقليم الذى ننتمى إليه .

التناسق والمنافسة : إذا كانت البيانات التى تصلنا عن موضوع معين متناقضة متآلفة فإن لهذا أثراً إيجابياً على عمليات الاختيار والتفسير والحفظ . وإذا تعرض شخص لمدة طويلة لفلسفة دينية معينة، أو اتجاه سياسى، أو مجموعة معينة من القيم، فإنه من المحتمل أن يختار هذا الشخص البيانات التى تتفق مع هذه المواقف والاتجاهات . وفى هذه الأحوال يتقبل الفرد معلومات تؤيد وجهات النظر هذه من كل جانب، بينما يتم إبعاد أى وجهات نظر معارضة بطريقة منظمة من الظروف المحيطة به . وإذا صاحب ذلك وعود بمنح وعطاء (أو حجب للعقاب)، فإن التناسق وقلة البيانات المعارضة يشكّلان مؤثرات قوية على عمليات اختيار المعلومات، وطريقة تفسيرها وحفظها .

وتقوم العملية التربوية على أساس هذه المبادئ، وإن كانت تطبقها بطريقة أقل عنفاً وتطرفاً . فالمواد الدراسية كالرياضيات واللغة والقراءة والتهجى لا يتعلمها الدارس من خلال التكرار فحسب، إنما يتعلمها أيضاً من خلال التناسق والتطابق بين المعلومات . كما تقوم عوامل أخرى على عزل البيانات المنافسة، منها ترتيب أثاث حجرة الدراسة والامتحانات والمحاضرات والكتب والواجبات المنزلية .

الخلاصة :

إن وجهات النظر القديمة التى تنظر للاتصال بوصفه مثيراً ورسالة ووسيلة واستجابة، قد عدت المستقبل سلبياً عندما يستقبل الرسالة . ولكن الأبحاث الجديدة فى مجال استقبال المعلومات تخالف ذلك؛ إذ أنها تبين أن الفرد يقوم بدور رئيسى نشط فى اختيار المعلومات وتفسيرها وحفظها . و يشرح «مورتون هنت Morton Hunt» هذه النقطة ببلاغة فى الجملة الافتتاحية لكتاب «جيبون Gibbon» : (اضمحلال الإمبراطورية الرومانية وسقوطها) :

«في القرن الثاني من العصر المسيحي استوعبت الإمبراطورية الرومانية أجمل بقاع الأرض وأكثر أهل الدنيا حضارة».

إن القارئ يفهم هذه الجملة لا لأن «جيبون» كان بارع الأسلوب، ولكن لأن القارئ يعلم متى بدأ العصر المسيحي، و يعرف معنى كلمة «إمبراطورية» ومفهومها، كما أنه على دراية كافية بالتاريخ بحيث يدرك الظاهرة الاجتماعية الحضارية التي تسمى «روما»، كما أن معلوماته في علم الجغرافيا تكفي لكي يعرف معنى العبارة «أجل بقاع الأرض» التي تثير عدداً من التصورات في مخيلته، وأخيراً فإن القارئ يعرف مواصفات الكثير من الحضارات التي كانت موجودة في ذلك الوقت. ولا شك في مهارة الكاتب الذي استطاع أن يثير كل هذه المعاني بحسن اختياره لعدد قليل من الكلمات، كما أن أداء القارئ أيضاً يستدعي كل الإعجاب، ومن الصعب علينا أن نقرر أيهما يستحق الإعجاب أكثر من الآخر^{٣٧}.

ونستطيع دون أي إساءة لقصد «هنت Hunt»، أن نجعل هذه الفكرة تنسحب على الإنجاز الهام للشخص الذي ينصت لشخص آخر، أو لمجموعة كبيرة أو صغيرة أو من خلال وسيلة اتصال، كما تنطبق أيضاً على من يشاهد المثيرات البصرية في معرض فنان، أو يتابع مباراة كرة قدم، أو يشاهد برنامجاً تلفزيونياً.

الخلاصة:

كان محور اهتمامنا في هذا الفصل طبيعة استقبال المعلومات، والعمليات اللازمة لإدراك واستيعاب وفهم الأشخاص والأشياء والظروف الموجودة في البيئة. إن الأفراد يقومون بدور نشط في هذه العملية مع أننا لا نشعر بذلك إلا شعوراً عابراً.

إن اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها هي الجوانب الرئيسية لاستقبال المعلومات. فالأول يتعلق بالاهتمام الانتقائي لبيانات معينة في البيئة، وتجاهل غيرها مما يتعرض له الفرد. والجانب الثاني يشمل تشكيل هذه البيانات بحيث تصبح ذات

فائدة وقيمة بالنسبة للفرد، وهذه العملية لها علاقة مباشرة بالحفظ في الذاكرة قصيرة المدى وطويلة المدى، وتعتبر عمليتين تفسير وحفظ المعلومات نشاطين مترابطين متكاملين.

وهناك عدة عوامل تؤثر في اختيار المعلومات وتفسيرها وحفظها، والكثير من هذه العوامل تتعلق بالشخص وحاجاته، واتجاهاته، واعتقاداته، وأهدافه، وقدراته، وخبراته، وعاداته، وأسلوبه في التعامل.

ومن العوامل الأخرى التي تؤثر في استقبال المعلومات طبيعة المعطيات أو البيانات نفسها، وأنواعها، وأنماطها، ومواصفاتها الحسية، وجدتها وتنظيمها وطريقة عرضها. كما أن للمصدر أثره على استقبال الرسالة لقربه أو بعده عن مستقبلها، ولصدقيته، وكفاءته، وجاذبيته، ودافعيته، وأسلوبه، ومكانته، وقوته، وسلطته. وقد يتأثر استقبال الرسائل أيضاً بعوامل تتعلق بوسيلة نقل الرسالة، وبالظروف والملابسات التي تحيط بالرسالة والتي تم استقبالها فيها. وقد اعتبرت الدراسات القديمة مستقبل البيانات طرفاً سلبياً، ولكن ما نعرفه الآن عن معالجة المعلومات يؤكد الطبيعة النشطة الفعالة لهذا الطرف.

الهوامش :

-
1. Cf. Stuart M. Albert, Lee Alan Becker, and Timothy C. Brock, "Familiarity, Utility, and Supportiveness as Determinants of Information Receptivity," *Journal of Personality and Social Psychology*, 14: 292-301 (1970). D.E. Broadbent, "A Mechanical Model for Human Attention and Immediate Memory," *Psychological Review*, 64: 205-215 (1957). Robert T. Craig, "Information Systems Theory and Research:
-

- An Overview of Individual Information Processing." In *Communication Yearbook 3*, Dan Nimmo, ed., (New Brunswick, NJ: Transaction, International Communication Association, 1979), 99-120. D. Deutsch, and J.A. Deutsch, "Attention: Some Theoretical Considerations," *Psychological Review*, 70: 80-90 (1963). Lewis Donohew, and Philip Palmgreen, "An Investigation of 'Mechanisms' of Information Selection," *Journalism Quarterly*, 48: 624-639 (1971). Lewis Donohew and Philip Palmgreen, "Reappraisal of Dissonance and the Selective Exposure Hypothesis," *Journalism Quarterly*, 48: 412-420 (1971). Anne M Treisman, "Strategies and Models of Selective Attention," *Psychological Review*, 76: 3, 282-299 (1969).
2. Samuel L. Becker, "Visual Stimuli and the Construction of Meaning," In *Visual Learning, Thinking and Communication*. Bikkar S. Randhawa, ed., (New York: Academic Press, 1978), pp. 39-60.
 3. Cf. D.E. Broadbent, op. cit.
 4. Robert T. Craig, op. cit., p. 102
 5. See discussion of "Research on Behavior Without Awareness," In James V. McConnell, Richard L. Cutler, and Elton B. McNeil, "Subliminal Stimulation: An Overview." *American Psychologist*, 13: (1958) pp. 230-232.
 6. The issue of *what* is recalled under hypnosis and drugs is relatively controversial. While it was long believed that the information recalled was in its "original, unaltered" form, recent studies have suggested that often, what is remembered is a transformed, elaborated, and often distorted version, changed by time and circumstance. For a discussion of these issues, see Elizabeth Loftus, *Memory*, (Reading, MA: Addison-Wesley, 1980), pp. 54-62.
 7. Cf. Robert T. Craig, op. cit., p. 103.
 8. Morton Hunt, *The Universe Within*, (New York: Simon & Schuster, 1982), p. 85.
 9. Ibid., p. 86.
 10. Ibid.
 11. For a more detailed description of information processing stages and dynamics see Geoffrey R. Loftus and Elizabeth F. Loftus, op. cit., and Peter H. Lindsay and Donald A. Norman, *Human Information Processing*, (New York: Academic, 1977).

12. Morton Hunt, op. cit., p. 104.
13. Geoffrey R. Loftus, and Elizabeth F. Loftus, op. cit., p. 8. The authors provide a useful overview and model of information processing and memory in their "Introduction." See also Morton Hunt, op. cit., especially Ch. 3, and Elizabeth Loftus, op. cit., especially Ch. 2.
14. Geoffrey Loftus and Elizabeth F. Loftus, op. cit., p. 8.
15. Morton Hunt, op. cit., pp. 107-108.
16. One of the most widely cited classifications in recent years was provided in the writings of Abraham Maslow, "A Theory of Human Motivation," *Psychological Review*, 50: (1943) pp. 370-396. The framework differentiates between basic biological needs and "higher order" psychological and social needs.
17. Cf. Elihu Katz, Jay G. Blumler, and Michael Gurevitch, "Utilization of Mass Communication by the Individual," In *The Uses of Mass Communications*, Jay G. Blumler and Elihu Katz, eds., (Beverly Hills, CA: Sage, 1974) pp. 22-23.
18. Cf. William J. McGuire, "The Nature of Attitudes and Attitude Change," In *The Handbook of Social Psychology*, Vol. 3, Gardner Lindzey and Elliot Aronson, eds., (Reading, MA: Addison-Wesley, 1969). See especially the discussion of the needs for "preservation" and "growth."
19. Elihu Katz, Jay G. Blumler, and Michael Gurevitch, op. cit., pp. 20-21.
20. Cf. Elizabeth Loftus, op. cit., Ch. 6, and Daniel J. Levinson (with Charlotte N. Darrow, Edward B. Klein, Maria M. Levinson and Braxton McKee), *The Seasons of a Man's Life* (New York: Ballantine, 1978).
21. Lawrence R. Wheeler, "The Effects of Attitude, Credibility, and Homophily on Selective Exposure to Information," *Speech Monographs*, 41: (April 1974), pp. 329-338.
22. Cf. Phillip Zimbardo, *Shyness* (Reading, MA: Addison-Wesley); James C. McCroskey, "Oral Communication Apprehension: A Summary of Recent Theory and Research," *Human Communication Research*, 4:(1977) pp. 78-96; Gerald M. Phillips and Nancy J. Metzger, "The Reticent Syndrome: Some Theoretical Considerations About Etiology and Treatment." *Speech Monographs*, 40: (1973).

23. Elizabeth Loftus, op. cit., pp. 24-25.
24. Ibid.
25. Cf. Nan Lin, *The Study of Human Communication*, (New York: Bobbs-Merrill, 1973), pp. 44-46.
26. Cf. Lawrence R. Wheeler, op. cit.
27. Carl I. Hovland and W. Weiss, "The Influence of Source Credibility on Communication Effectiveness," *Public Opinion Quarterly*, 15: 635-650 (1951); for a discussion of the role of credibility in communication see James C. McCroskey, *An Introduction to Rhetorical Communication* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1978), especially Ch. 4.
28. The way we explain behavior to ourselves is the focus of work in an area called *attribution theory*. See, for instance, Edward E. Jones, David E. Kanouse, Harold H. Kelley, Richard E. Nisbett, Stuart Valins, and Bernard Weiner, eds., *Attribution: Perceiving the Causes of Behavior*, (Morristown, NJ: General Learning Press, 1971) for an overview of area.
29. R.C. Adams, "Newspapers and Television as News Information Media," *Journalism Quarterly*, 58: 4 (Winter 1981), pp. 627-629.
30. Steve K. Toggerson, "Media coverage and Information-Seeking Behavior," *Journalism Quarterly*, 58: 1 (Spring 1981), pp. 89-92.
31. Cf. Judee K. Burgoon, Michael Burgoon, and Miriam Wilkinson, "Writing Style as Predictor of Newspaper Readership, Satisfaction, and Image," *Journalism Quarterly*, 58: 2 (Summer 1981), pp. 225-231.
32. "What is TV Doing to America?" *U.S. News and World Report* (August 2, 1982), p. 29.
33. *Television and Behavior: Ten Years of Scientific Progress and Implications for the Eighties, Vol. 1: Summary Report* (Rockville, MD: National Institute of Mental Health, 1982), p. 87.
34. Ibid., p. 24.
35. Ibid., p. 26.
36. An excellent overview of these dynamics is provided in Elliot Aronson, *The Social Animal*, (San Francisco: Freeman, 1972).
37. Morton Hunt, op. cit., p. 119-121.

- Abelson, Herbert I., and Marvin Karlins. *Persuasion*. New York: Springer, 1970.
- Albert, Stuart M., Lee Alan Becker and Timothy C. Brock. "Familiarity, Utility, and Supportiveness as Determinants of Information Receptivity." *Journal of Personal and Social Psychology*, 14, 4 (1970), 292-301.
- Adams, R.C., "Newspapers and Television as News Information Media." *Journalism Quarterly*, 58, 4 (Winter 1981), 627-629.
- Aronson, Elliot. *The Social Animal*. San Francisco: Freeman, 1972.
- Baker, Stephen. *Visual Persuasion*. New York: McGraw-Hill, 1961.
- Becker, Samuel L. "Visual Stimuli and the Construction of Meaning," in *Visual Learning, Thinking and Communication*. Bikkar S. Randhawa (Ed.), New York: Academic Press, 1978, pp. 39-60.
- Bettinghaus, Erwin P. *Persuasive Communication*. New York: Holt, 1968.
- Brembeck, Winston L., and William S. Howell. *Persuasion: A Means of Social Influence*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976.
- Broadbent, D.E. "A Mechanical Model for Human Attention and Immediate Memory." *Psychological Review*, 64, 3 (1957), 205-215.
- Budd, Richard W. and Brent D. Ruben, *Beyond Media: New Approaches to Mass Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- Burgoon, Judee K., Michael Burgoon, and Miriam Wilkinson. "Writing Style as Predictor of Newspaper Readership, Satisfaction, and Image." *Journalism Quarterly*, 58, 2 (Summer 1981), 225-231.
- Burgoon, Michael. *Approaching Speech Communication*. New York: Holt, 1974.
- , and Gerald R. Miller. *New Techniques of Persuasion*. New York: Harper, 1973.
- Cathcart, Robert and Gary Gumpert, Eds. *Inter Media*. New York: Oxford University Press, 1979.
- Craig, Robert T. "Information Systems Theory and Research: An Overview of Individual Information Processing." In *Communication Yearbook 3*, Ed. by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction, International Communication Association, 1979, 99-120.
- Craik, Fergus I.M. "A Process View of Short-Term Retention." In *Cognitive Theory, Volume 1*. Ed. by Richard M. Shiffrin, N. John Castellan, Harold R. Lindman, and David B. Pisoni. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1975, pp 173-192.

- Deutsch, D. and J.A. Deutsch. "Attention: Some Theoretical Considerations." *Psychological Review*, 70, 1 (1963) 80-90.
- Donohew, Lewis and Philip Palmgreen. "An Investigation of 'Mechanisms' of Information Selection." *Journalism Quarterly* 48 (1971), 624-639.
- . "Reappraisal of Dissonance and the Selective Exposure Hypothesis." *Journalism Quarterly* 48 (1971), 412-420.
- Douglas, Mary. *Rules and Meanings*. New York: Penguin, 1977.
- Farnham-Diggory, Sylvia. *Information Processing in Children*. New York: Academic Press, 1972.
- Freedman, Jonathan L. and David O. Sears. "Selective Exposure to Information: A Critical Review." *Public Opinion Quarterly*, 31, (1967).
- Hovland, Carl I., and W. Weiss. "The Influence of Source Credibility on Communication Effectiveness." *Public Opinion Quarterly*, 15, (1951), 635-650.
- Hunt, Morton. *The Universe Within*. New York: Simon and Schuster, 1982.
- Jones, Edward E., David E. Kanouse, Harold H. Kelley, Richard E. Nisbett, Stuart Valins, and Bernard Weiner. (Eds.) *Attribution: Perceiving the Causes of Behavior*. Morristown, NJ: General Learning Press, 1971.
- Katz, Elihu, Jay G. Blumler, and Michael Gurevitch. "Utilization of Mass Communication by the Individual." In *The Uses of Mass Communications*. Ed. by Jay G. Blumler and Elihu Katz. Beverly Hills, CA: Sage, 1974, 19-32.
- Kees, Weldon and Jurgen Ruesch. *Nonverbal Communication*. Los Angeles, CA: University of California Press, 1972.
- Larson, Charles. *Persuasion: Reception and Responsibility*. Belmont, CA: Wadsworth, 1979.
- Levinson, Daniel J. (with Charlotte N. Darrow, Edward B. Klein, Maria H. Levinson and Braxton McKee). *The Seasons of a Man's Life*. New York: Ballantine, 1978.
- Lin, Nan. *The Study of Human Communication*. New York: Bobbs-Merrill, 1973.
- Lindsay, Peter H. and Donald A. Norman. *Human Information Processing*. New York: Academic, 1977.
- Littlejohn, Stephen W. *Theories of Human Communication*. Columbus, OH: Merrill, 1978.
-

- Loftus, Geoffrey R. and Elizabeth F. Loftus. *Human Memory: The Processing of Information*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1976.
- Loftus, Elizabeth. *Memory*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1980.
- McConnell, James V., Richard L. Cutler, and Elton B. McNeil. "Subliminal Stimulation: An Overview." *American Psychologist*, 13 (1958), 229-242.
- McCroskey, James C. and Lawrence R. Wheeless. *Introduction to Human Communication*. Boston: Allyn & Bacon, 1976.
- . "Oral Communication Apprehension: A Summary of Recent Theory and Research." *Human Communication Research*, 4 (1957), 78-96.
- . *An Introduction to Rhetorical Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1978.
- McGuire, William, J. "The Nature of Attitudes and Attitude Change." In *The Handbook of Social Psychology*, Vol. 3, Edited by Gardner Lindzey and Elliot Aronson. Reading, MA: Addison-Wesley, (1969), 136-314.
- . "Psychological Motives and Communication Gratification." In *The Uses of Mass Communications*. Ed. by Jay G. Blumler and Elihu Katz. Beverly Hills, CA: Sage, 1974, pp. 167-195.
- McLeod, Jack M., Carl R. Bybee and Jean A. Durall. "Evaluating Media Performance by Gratifications Sought and Received." *Journalism Quarterly*, 59, 1 (Spring 1982), 3-12, 59.
- Maslow, Abraham. "A Theory of Human Motivation." *Psychological Review*, 50 (1943), 370-396.
- Maslow, Abraham H. *Motivation and Personality*, 2nd ed., New York: Harper, 1954.
- Miller, Jonathan. *The Body in Question*. New York: Random House, 1978.
- Norman, Donald A. *Memory and Attention*. New York: Wiley, 1969.
- Paivio, Allan. "On Exploring Visual Knowledge." In *Visual Learning, Thinking, and Communication*. Ed. by Bikkar A. Randhawa. New York: Academic Press, 1978, 113-131.
- Paris, Scott G. "Integration and Inference in Children's Comprehension and Memory." In *Cognitive Theory*, Vol. 1. Ed. by Richard M. Shiffrin, N. John Castellan, Harold R. Lindman, and David B. Pisoni. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1975, 223-246.
- Phillips, Gerald M., and Nancy J. Metzger. "The Reticent Syndrome: Some Theoretical Considerations About Etiology and Treatment." *Speech Monographs*, 4 (1973).
-

- Potts, George R. "Bring Order to Cognitive Structures." In *Cognitive Theory*, Vol. 1. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, Ed. by Richard M. Shiffrin, N. John Castellan, Harold R. Lindman, and David B. Pisoni. 1975, pp. 247-270.
- Powers, William G. and Michael D. Scott. *Interpersonal Communication: A Question of Needs*. Hopewell, NJ: Houghton Mifflin, 1978.
- Randhawa, Bikkar S. (Ed.). *Visual Learning, Thinking and Communication*. New York: Academic Press, 1978.
- Restle, Frank, Richard M. Shiffrin, N. John Castellan, Harold R. Lindman, and David B. Pisoni, Eds. *Cognitive Theory, Volume 1*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1975.
- Robinson, Edward J., and Ralph L. Rosnow, Eds. *Experiments in Persuasion*. New York: Academic, 1967.
- Rokeach, Milton. *Beliefs, Attitudes and Values*. San Francisco: Josey-Bass, 1968.
- Schroder, Harold M., Michael J. Driver, and Siegfried Streufert. *Human Information Processing*. New York: Holt, 1967.
- Sheehy, Gail. *Passages*. New York: Dutton, 1976.
- Shiffrin, Richard M. "Short-Term Store: the Basis For a Memory System." In *Cognitive Theory, Volume 1*. Ed. by Richard M. Shiffrin, N. John Castellan, Harold R. Lindman, and David B. Pisoni. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1975, 193-217.
- Sigel, Irving E. "The Development of Pictorial Comprehension." In *Visual Learning, Thinking and Communication*. Bikkar S. Randhawa, Ed. New York: Academic Press, 1978, 93-111.
- Simons, Herbert W. *Persuasion: Understanding, Practice, and Analysis*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1976.
- Television and Behavior: Ten Years of Scientific Progress and Implications for the Eighties. Vol. 1: Summary Report*. Rockville, MD: National Institute of Mental Health, 1982, p. 87.
- Toggerson, Steve K. "Media Coverage and Information-Seeking Behavior." *Journalism Quarterly*, 58, 1 (Spring 1981), 89-92.
- Treisman, Anne M. "Strategies and Models of Selective Attention." *Psychological Review*, 76, 3 (1969), 282-299.
-

Wheless, Lawrence R. "The Effects of Attitude, Credibility, and Homophily on Selective Exposure to Information." (April 1973). *Speech Monographs*, 41 (1974), 329-338.

Zimbardo, Phillip. *Shyness*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1979.

**الفصل
الثامن**

**تقنية الاتصال :
صنع أدوات الاتصال**

ترجمة

د. عبدالرحمن بن إبراهيم الشاعر

تقنية الاتصال : صنع أدوات الاتصال

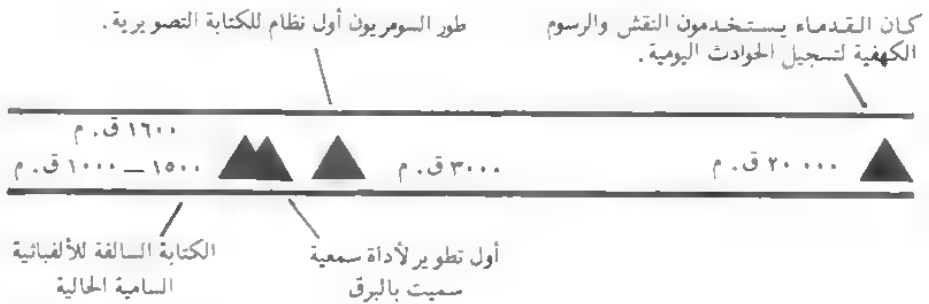
إضافة إلى مقدرتنا على تكوين واستخدام اللغات الرمزية، فإن قدراتنا على صناعة الآلات دليل واضح على تميزنا عن باقي الكائنات الحية. وفي الوقت الذي لوحظ فيه أن القردة تستخدم العصي وثمار جوز الهند سلاحاً لها، نجد أن بقية الحيوانات عاجزة عن إيجاد الوسائل التي تساعدنا على التكيف في بيئة غير بيئتها بالمستوى الراقى الذي يستطيعه الإنسان^١. هذه القدرة ساعدتنا على إيجاد طرق أفضل في تنمية الموارد الغذائية، وبناء المساكن، وصنع الملابس، كذلك قادتنا إلى اختراع العديد من الأجهزة العجيبة التي ساعدت على تطوير قدراتنا على الاتصال.

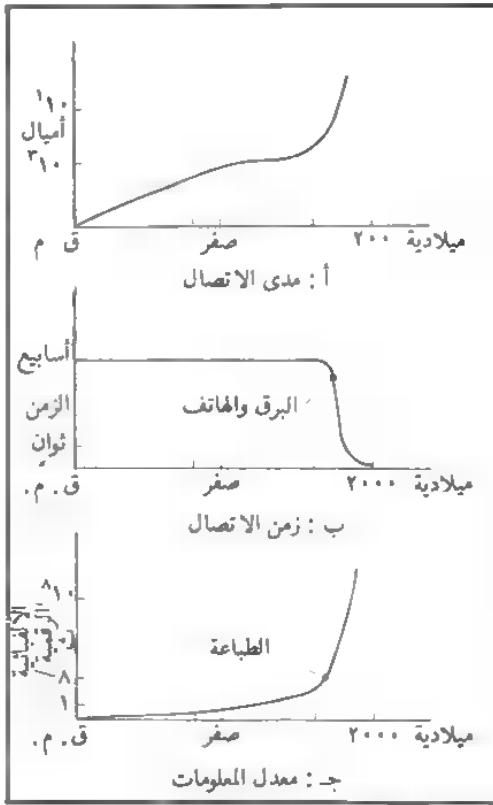
من إشارات الدخان إلى الاتصال عن بعد :

منذ ٢٠ ٠٠٠ عام قبل الميلاد كانت عمليات الاتصال عند الإنسان البدائي متمثلة فيما ينقش من رموز على جدران الكهوف واستخدام الطبول والدخان، وتعتبر هذه بحد ذاتها الأسس التي قامت عليها التقنية في نقل المعلومات. وفي الوقت الذي كانت فيه الإشارات الدخانية والرسوم على جدران الكهوف تؤدي خدمة جليلة في عملية الاتصال، فإن تطوير أول الأنظمة الكتابية زاد في إمكانية جعل البيانات الرمزية ثابتة ومنقولة.

ومع حلول عام ١٠٠٠ قبل الميلاد أفسحت الكتابة عن طريق الصور السبيل أمام نظم كتابية استخدمت الحروف الهجائية، أما اختراع الورق فقد تم في حوالى عام ١٠٠

للميلاد، وكانت أقدم مطبوعة عرفت في ذلك الوقت هي «سوترا» (Sutra) التي طبعت في كوريا عام ٧٥٠ للميلاد. وعلى الرغم من أن الطباعة بمفهومها الحالي عرفت في أول الأمر في ألمانيا في منتصف القرن الخامس عشر، فإن الصينيين واليابانيين والكوريين أنشأوا الطباعة قبل ذلك بكثير. وفي عام ١٥٠٠م قام «جون يوحنا جوتنبرج» (Johann Gutenberg) بطباعة الإنجيل مستخدماً الحروف المتحركة في عملية الطباعة التي اخترعها. ومن هذا نستنتج أن الطباعة قد ساهمت في الثورة التي تمت في عمليات الاتصال، وذلك عن طريق الزيادة الكبيرة في معدل إنتاج المطبوعات والوثائق المرئية. ومن التقنيات التي استخدمت في تلك الحقبة من الزمن ما قام به اليونانيون من بناء سلسلة من الجدران الشاهقة والممتدة عبر البلاد، حيث تنقل الرسائل من أعلاها بواسطة النار والدخان. وقد استخدم الفرس والرومان كذلك نظام البريد، عندما كانوا يحملون المراسلات الرسمية على ظهور الخيل إلى مواقع معينة وفي أوقات شبه منتظمة. وفي القرنين الخامس عشر والسادس عشر بدأ تأثير عملية الطباعة ينتشر، وظهرت نتيجة لذلك الصحف كما هي معروفة الآن. أما في القرن السابع عشر فقد أخذت المراسلات البريدية تنتظم وتربط معظم المدن الكبرى في أوروبا، وفي القرن الثامن عشر بدأت تظهر الخدمة البريدية في كثير من الدول. وفي القرن التاسع عشر اكتشف الاتصال البرقي عن طريق استخدام شفرة «مورس» (Morse)، وكانت المدخل إلى التقنية الإلكترونية التي عملت على زيادة المدى والفورية.^٢

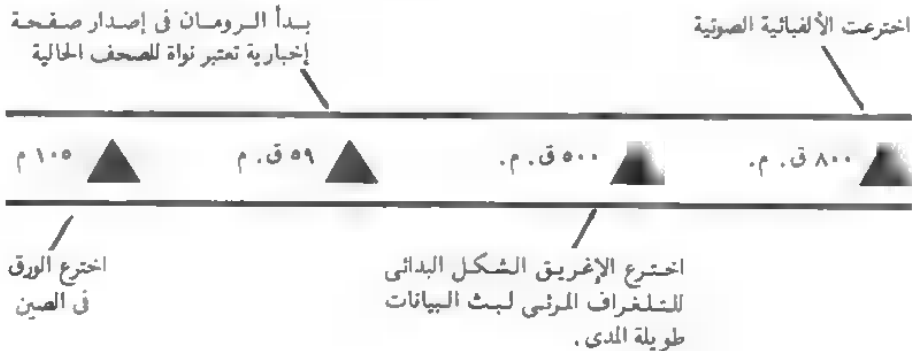




SOURCE: *Understanding Communications Systems*, Don L. Cannon and Gerald Luecke, Copyright © 1980, Texas Instruments Learning Center, Dallas, Texas. By Permission.

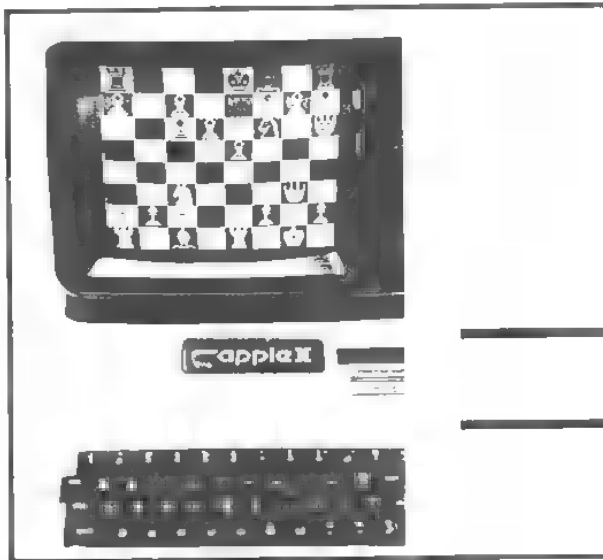
(شكل ٨ - ١)

تطورت تقنيات الاتصال من حيث المدى والزمن وسرعة نقل المعلومات. لقد ساعد اختراع التلغراف والتلفون على تقليل الزمن اللازم لنقل البيانات، كما ساعد اختراع الطباعة على اتساع مدى توزيع البيانات.



ومن التطورات الملحوظة في مجال الاتصال في القرن التاسع عشر إقامة خط اتصال عبر المحيط الأطلسي وذلك في عام ١٨٦٦ ، حيث ساعد هذا الخط على زيادة طاقة وسرعة نقل البيانات . وفي المرحلة الزمنية نفسها سجلت براءات اختراع كل من الآلة الكاتبة وجهاز الهاتف .

وقبل اختراع «ماركوني» المبرقة اللاسلكية في عام ١٨٩٥ م والتي نسميها الآن «الراديو» ، كانت الأسلاك تربط بين المصدر والمستقبل .



(شكل ٨ - ٢)

قدم يوحنا جوتنبرغ عدة اختراعات
ليصنع الآلة الطابعة

طورت الطباعة الحجرية في آسيا

أواسطة القرن الخامس عشر الميلادي

١٠٤٥ م

٤٥٠ م

اخترعت أولى الكاميرات البسيطة .

اخترع الحرف
الطبعي المتحرك

أما بعد التوصل إلى إرسال الشفرة أولاً، ثم الأصوات عبر الأثير، فقد اتسع نطاق الخيارات الكثيرة المتاحة مما مهد الطريق أمام اختراع التلفزيون في الثلاثينيات. وفي أواسط الخمسينيات انتشر استخدام التلفزيون، كما شهدت الستينيات تطور الاتصال بالقمر الصناعي والذي خدم الفكرة ذاتها، التي كانت تتم بأسلوب بدائي عند قدماء اليونان وذلك باستخدامهم «أبراج النار». وبعد مرور عدة سنوات انتشر استخدام الأجهزة الحديثة في الاتصال، مثل : أجهزة الراديو الترانزستور، وأجهزة الاستريو، وأنظمة السينما المنزلية، وأجهزة التصوير الفوتوغرافي، وأجهزة التسجيل الصوتي على الأشرطة ذات المسارات الثمانية وأشرطة الكاسيت. وفي أواخر السبعينيات وبداية الثمانينيات ظهرت اختراعات أخرى، مثل : ألعاب الفيديو والتلفزيون السلبي، وأسطوانات الفيديو، والحاسب الآلي المنزلي، والفيديو كاسيت، واستخدام قواعد معلومات الحاسب الآلي، ومعالجة الكلمات، وأنظمة الهواتف المتقدمة، وأخيراً تقنية الاتصالات عن بعد.

صنعت أول أقلام الرصاص في بريطانيا
نشرت أول جريدة في الولايات المتحدة
المسماة (الأحداث العامة الداخلية والخارجية).

أواسط القرن السادس عشر الميلادي. ١٦٢٥م ١٦٦٠م القرن الثامن عشر الميلادي

ظهرت أول صحيفة في شكلها الحديث
أسس النظام البريدي، وتوافرت الكتب والمجلات والصحف بكثرة.

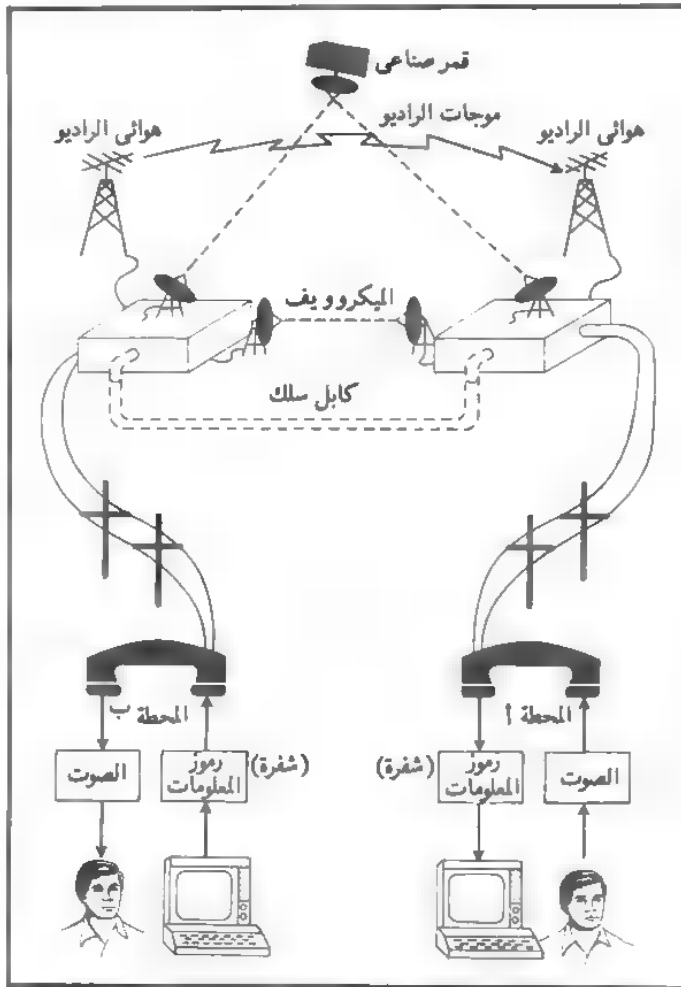
أدخل النظام الشفري (مورس)

تطور التلغراف المرئي في فرنسا

أواخر القرن الثامن عشر ١٨٢٦م ١٨٣٠م ١٨٤٥م

السفينة الشراعية حول كيب هورن
كانت أسرع لنقل الرسائل عبر القارات.

أدخلت أول تقنية للتصوير الثابت

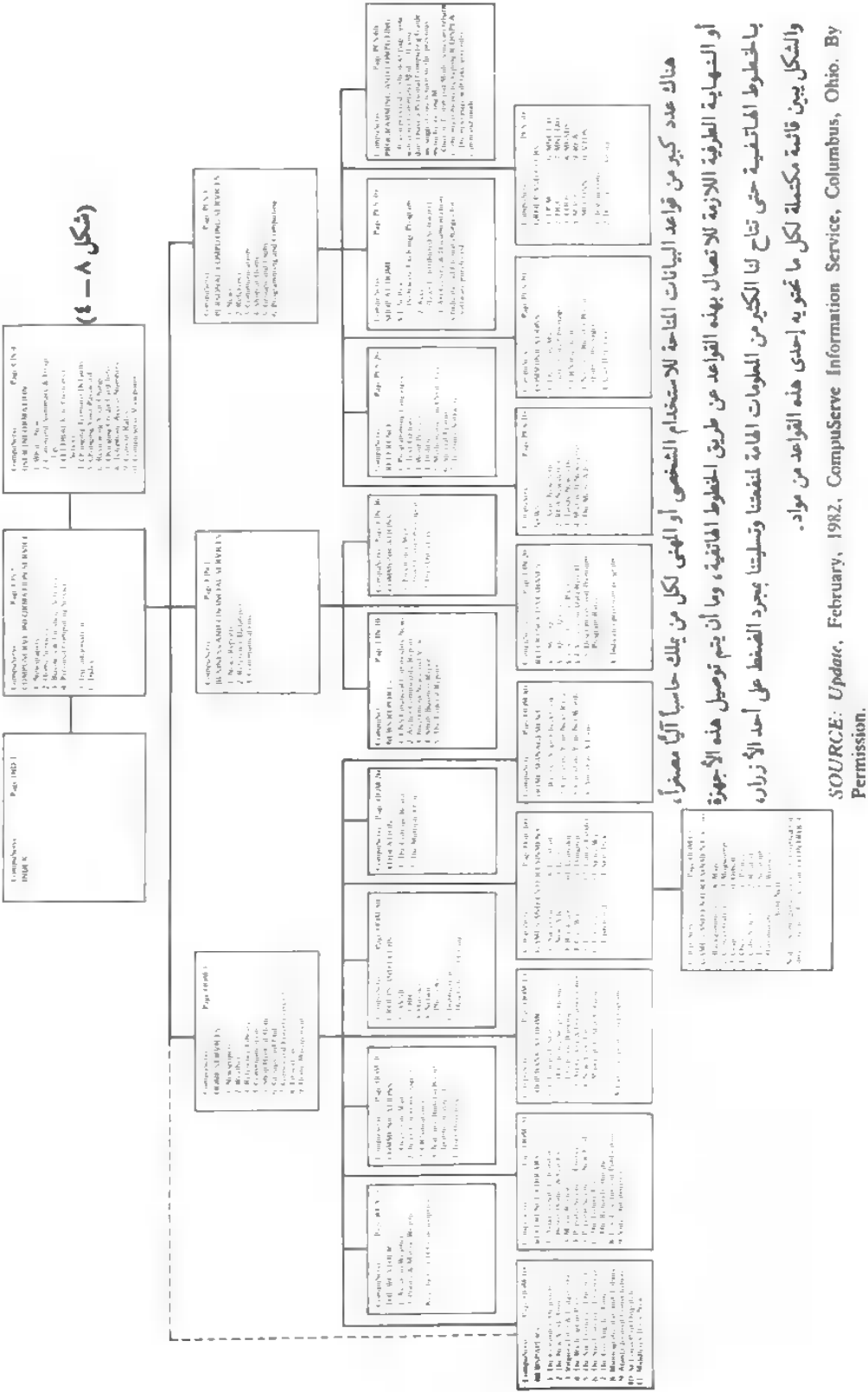


(شكل ٨ - ٣)

ينقل الصوت والشفرة المسموعة أو المرئية البيانات بين المنزل والمكتب أو استديو الإنتاج عن طريق القمر الصناعي أو موجات الأثير أو الموجات المتناهية في القصر.

SOURCE: Understanding Communication Systems. Don L. Cannon and Gerald Luecke. Dallas: Texas Instruments Learning Center, 1980. By permission.

شكل ٨-٤



هناك عدد كبير من قواعد البيانات المتاحة للاستخدام الشخصي أو المهني لكل من يملك حاسباً آلياً مصغراً،
 أو النهاية الطرفية اللازمة للاتصال بهذه القواعد عن طريق الخطوط الهاتفية، وما أن يتم توصيل هذه الأجهزة
 بالخطوط الهاتفية حتى نتاح لنا الكثير من المعلومات الهامة لمفتمنا وتسلينا بمجرد الضغط على أحد الأزرار،
 والشكل بين قائمة مكتملة لكل ما تحتويه إحدى هذه القواعد من مواد.

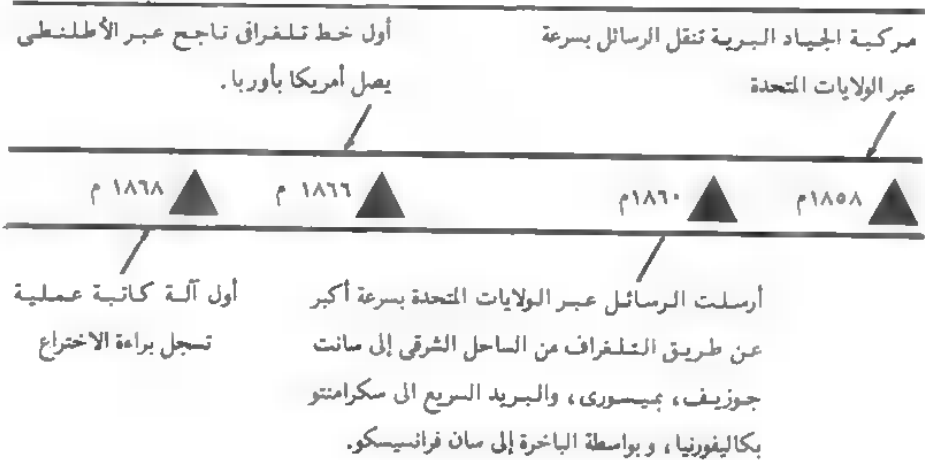
SOURCE: Update, February, 1982, CompuServe Information Service, Columbus, Ohio. By
 Permission.

وظائف تقنية الاتصال :

من الصعب ملاحظة أوجه التشابه بين التقنيات المختلفة، مثل : إشارات الدخان، والهاتف، والآلة الكاتبة، والتلفزيون، والهاتف، والحاسب الآلي - إذا استعرضناها بشكل ظاهري عابر. ولكن إذا أخذت هذه التقنيات والآلات من ناحية المفاهيم الأساسية للاتصال والسلوك، فإن العلاقة بينها تكون أكثر وضوحاً؛ فكل هذه الأجهزة وغيرها تعد من تقنيات الاتصال، إذا تمكنت من أن تزيد في طاقتنا الحسية المتمثلة في حاسة البصر والسمع والشم والذوق واللمس. من هذا المنطلق يمكن تعريف تقنية الاتصال بأنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وتخزينها واستقبالها وعرضها.

الإنتاج والنقل والعرض :

من الإسهامات الواضحة لتقنية الاتصال الزيادة المطردة في قدراتنا على تكوين المعلومات السمعية والبصرية، ونقلها وعرضها عبر حواجز الزمان والمكان من مصدرها الأصلي إلى الهدف الذي نبتغيه. وذلك ابتداء من استخدام لغة الإنسان القديم في



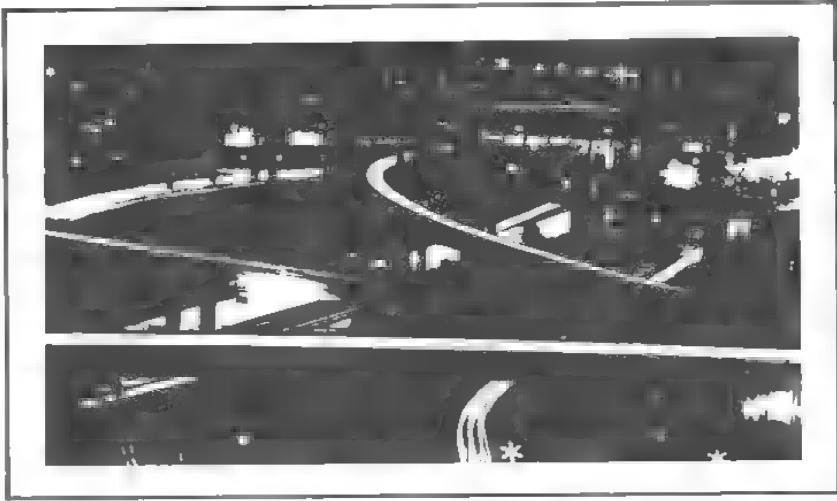
تطوير استخدام وسائل الاتصال المسموع، ابتداء من الطبول ومروراً بالآلات الموسيقية حتى الاتصال البرقى والهاتفى، وأخيراً موجات راديو ال (إيه . إم) وال (إف . إم). التجارى والموجات التى يبثها المواطنون.

وكانت الرسوم على الكهوف والأشكال البدائية للحروف هى البداية فى استخدام الأجهزة البصرية، وزيادة القدرة على إنتاج المعلومات ونشرها^٣. بعد ذلك استخدمت إشارات اليدين والذراعين والشواخص ولوحات الإعلانات، والإعلام والفنارات واللوحات الفنية والصور الفوتوغرافية وأجهزة النسخ بجميع أنواعها، وجميع هذه التقنيات عملت على زيادة قدراتنا البصرية. كما أن التلفزيون والأفلام وأنظمة العرض الضوئى وأشرطة الفيديو وأسطواناته قامت بدور فى الزيادة الكبيرة فى مداركنا السمعية والبصرية على حد سواء.

وهناك مجموعة أخرى من الأدوات مثل أقلام الرصاص والأقلام والآلات الكاتبة وخامات الأعمال الفنية، كان لها دور كذلك فى زيادة قدرتنا على تكوين الوسائل البصرية ونقلها عرضها، أضف إلى ذلك الحاسبات الإلكترونية وألعاب الفيديو وكثيراً من الألعاب الإلكترونية والحاسبات اليدوية. وقد لا نبالغ إذا قلنا إن بعض الأجهزة مثل وسائل التسخين وغرف التونا وحمامات البخار وغيرها، قد تعتبر من تقنيات الاتصال، إذ أنها تعمل على زيادة قدرتنا على ممارسة حاسة اللمس.

المضاعفة والتكرار والتضخيم :

بعض البيانات التى تنتجها تقنيات الاتصال وتنقلها وتعرضها تكون مرسله من شخص معين إلى شخص آخر، وهذا الشخص الآخر يكون معروفاً عادة لدى المصدر الأصلى. وفى مثل هذه الحالة يكون دور التقنية أساساً هو مضاعفة أثر الاتصال الشخصى. وكثيراً ما نستخدم تقنية الاتصال بهذه الطريقة، مثل الحديث مع صديق فى الهاتف أو كتابة رسالة إلى أحد الأقرباء، أو استخدام جهاز الاتصال الداخلى بين

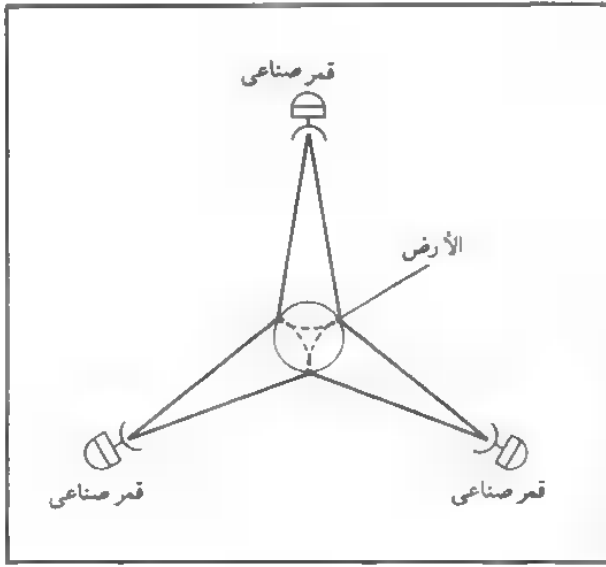


(شكل ٨ - ٥)

هناك عدة عوامل مشتركة بين تقنية المواصلات وتقنية الاتصال .

المكاتب . وتسمى هذه التقنيات وسائل اتصال شخصية ؛ لأن الصلة وثيقة بين المصدر والهدف .

وفي معظم الأحيان يتم تكوين ونقل الرسائل إلى أعداد كبيرة من الأشخاص غير المعروفين لدى المصدر الأصلي . هذا الأسلوب في الاتصال — من شخص واحد إلى جمهور كبير — يعرف عموماً بـ (الاتصال الجماهيري) ، والتقنية المستخدمة في هذه الحالة تعرف بـ (وسائل الاتصال الجماهيرية) . وعلى أى حال لو فكر شخص في دور كل من رسوم الكهوف أو المطبوعات ، أو أعمال الفيديو أو أجهزة التصوير أو الميكروفون ومكبر الصوت ، لوجد أن لكل منها دوراً في الاتصال مشابهاً للآخر . فالآلات هي التي جعلت من الرسالة المفردة رسائل مضاعفة أو مكررة أو مكبرة ، لأن مثل هذه الآلات جعلت الاتصال الجماهيري ممكناً . وبذلك قربت هذه التقنيات من مدى الحصول على هذه البيانات ، مما زاد من احتمال اهتمامنا بها .

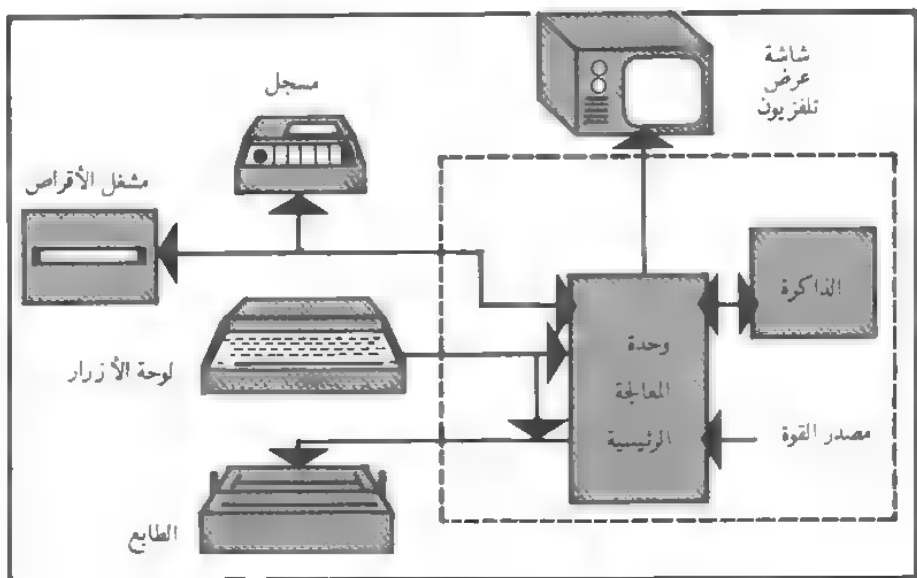


(شكل ٨ - ٩)

تستطيع تقنيات الاتصال عن بعد أن تنقل البيانات من مكان ما على سطح الأرض إلى مكان آخر، مهما بعدت المسافة وذلك عن طريق الأقمار الصناعية.

الاستقبال والتخزين والاسترجاع :

إن جميع التقنيات التي تعمل على إنتاج البيانات ومضاعفتها وعرضها وتضخيمها تنهض بدور حيوي إلى حد ما في استقبال المعلومات . وهناك أجهزة أخرى متخصصة لها دور أساسي في استقبال الرسائل ، فالنظارات الطبية ، والمرايا والعدسات اللاصقة ، والمنظار المقرب ، وأنظمة الأشعة السينية والمجاهر والردارات ومنظار الأفق (التليسكوب) ومنظار الفواصة — تعد كلها وسائل هامة جدًا في زيادة قدراتنا على استقبال المعلومات المرئية . والأدوات الأخرى مثل المعينات على السمع وسماعات الأذن وسماعة الطبيب تمنحنا القدرة على استقبال البيانات ، الأمر الذي لا يتوافر للكائنات الأخرى .



(شكل ٨ - ٧)

إلى عهد قريب كانت أدوات المكتب تشمل أقلام الرصاص والورق والآلة الكاتبة والمراجع المطلوبة. وتقوم محطة الحاسب الآلى بالربط بين الأجزاء الإلكترونية المختلفة التى تكون المعلومات وتخزينها واسترجعها وتطيع نسخاً منها، أو يربطها إلى محطات أخرى. وتعبأ البيانات الرمزية فى الحاسب الآلى من أشرطة الكاسيت أو الأقراص المرنة. وتقوم البيانات الموجودة فى الذاكرة بإصدار تعليمات التشغيل لتنفيذ العمليات المطلوبة - سواء كانت المساعدة فى التعليم أو ممارسة لغة أو تخزين مضمون خطاب أو تقرير... إلخ، ويمكن إضافة بيانات جديدة عن طريق لوحة الأزرار، وتعرض الشاشة التلفزيونية كل البيانات التى يعالجها الحاسب، و يقوم الطابع بعمل نسخ ورفية مطبوعة للخطابات والتقارير والملفات.

وتساعدنا قدرتنا البشرية على صنع الآلات فى تطوير قدراتنا على الاحتفاظ بالمعلومات. ولو أننا لسنا متعددين على اعتبار تدوين اليوميات وتسجيل الوصايا واستخدام الملفات ودفتر المواعيد كتقنيات اتصال، فإنها تقع ضمن التعريف العام للاتصال لما لها من أهمية فى تمكيننا من تخزين المعلومات واسترجاعها. ومن بيئة التقنيات التى تساعدنا فى هذا المجال أجهزة التسجيل الصوتى، أجهزة الإملء

والنسخ ، وأسطوانات أجهزة الحاكى ، والميكروفيش والميكروفيلم ، وأجهزة الفيديو الشريطى والأسطوانى ، وبالطبع فإن جهاز تسجيل المعلومات الجدير بالذكر هنا هو الحاسب الآلى ، حيث إن جميع المعلومات بمختلف أنواعها يمكن تخزينها وتصنيفها وإعادة تصنيفها واسترجاعها فى أى وقت . هذه الأدوات ، من المفكرة حتى جهاز الحاسب الآلى ، عملت على تعزيز قدراتنا على التخزين والاسترجاع .

تطور الشكل :

لقد تغيرت على مدار التاريخ البشرى أشكال تقنية الاتصال بأسلوب مثير ومعقد . كانت وسائلنا الأولى فى الاتصال لنقل الرسائل تتمثل فى استخدام العصى والصخور والدخان والنار ، أما اليوم فنحن محاطون بأنواع الآلات والأجهزة الإلكترونية التى ساهمت فى تطوير وسائلنا لمعالجة المعلومات بشكل لا يصدق . فقد مكنتنا اختراع التلفزيون فى السنوات الأخيرة من مشاهدة البرامج المحلية والعالمية وسماعها لأول مرة ، وفى الوقت الحاضر توافر التلفزيون السلكى والعرض التلفزيونى وحتى أجهزة التلفزيون التى يمكن أن ترتبط بها الهواتف . فبعد أن كنا نختار البرامج من عدة محطات محدودة ، أصبح باستطاعتنا الآن أن نختار عن طريق أى رقم على الجهاز من بين معظم المحطات فى العالم . كذلك بعد انتشار أشرطة الكاسيت وأسطوانات الفيديو وألعاب الفيديو المنزلية ونظم الحاسب الآلى — لم نعد مقيدى بعدد محدود من البرامج التى تبث إلينا . وبالفعل نستطيع الآن أن نعد برامجنا الخاصة براحة تامة ، كما يمكننا إعادة المشهد وإبطاء الحركة والتوقيف أو الإسراع ، إضافة إلى استخدام نظام الأصوات المجسمة «ستيريو» .

لقد عمل التقدم المطرد فى أجهزة الحاسب الآلى وتقنيات الاتصال السلكى واللاسلكى على توسيع دائرة الخيارات ، فباستخدام حاسب آلى رخيص الثمن نسبياً مع

برامج خاصة معدة يستطيع الشخص إرسال المعلومات واستقبالها، على شكل رموز حرفية ورقمية سمعياً من خلال الهاتف . وبهذه التقنية المميزة للحاسب الآلى يمكن الحصول على كم كبير من قواعد المعلومات التى تشتمل على الصحف والمجلات الحالية، وأسعار سوق الأوراق المالية، والتقارير العالمية عن حالات الجو، وجداول رحلات شركات الطيران، إضافة إلى العديد من الألعاب . وباستخدام الجهاز سالف الذكر يمكن إنجاز المهام المصرفية والتسويق وحجز الأماكن فى المطاعم، كل ذلك يتم من المنزل إضافة إلى القدرة على طلب نسخ مطبوعة من المواد المرغوب الحصول عليها، ومخاطبة أجهزة حاسب آلى أخرى .

وفى عدد متزايد من المدن الكبيرة أصبح وجود التلفزيون ذى الاتجاهين حقيقة . وعن طريق نظام التلفزيون السلكى مثل « كيو . يو . بى . إى Q U B E »، لا يستطيع المشتركون أن يختاروا بين البرامج المحلية والقياسية فحسب، بل يسهمون كذلك فى النقاش والحوار مع مركز البث التلفزيونى^٤ . وباستخدام جهاز تحكم بحجم الآلة الحاسبة اليدوية، يستطيع المشاهدون الاشتراك فى التعليم المبرمج، أو برنامج استطلاع الآراء، دون مغادرة المنزل . ويقوم الحاسب الآلى المركزى بفحص جميع الأجهزة الموصلة بالنظام السلكى كل عدة ثوانٍ، وفى حالات استطلاع رأى يقوم الحاسب الآلى بجدولة فورية لأجوبة المشاهدين، وبعد ذلك تعرض النتائج على المشاهدين من خلال أجهزتهم المنزلية .

وعلى الرغم مما وصلت إليه التقنيات المنزلية اليوم من إثارة، فإنه لن يكون هناك وجه للمقارنة بينها وبين ما سوف تصل إليه هذه التقنيات فى السنوات القادمة، إذ يتوقع أن تؤدى هذه التجهيزات إلى الجمع بين قدرة التخزين للمعلومات وقدرة الاسترجاع فى كل من الحاسب الآلى وأسطوانة الفيديو، مع عرض الفيديو وأجهزة بث الصوت المجسم (الستريو)، والطباعة .

وعن طريق الأنظمة السالفة الذكر سوف نتمكن من اختيار العديد من البرامج المعدة، مثل: الأفلام، وبرامج الشبكات، والبرامج الإخبارية، والأفلام الوثائقية، والمباريات، وخدمات وكالات الأنباء المحلية والعالمية، وخدمات سوق الأوراق المالية، وجداول شركات الطيران، ومعلومات عن الطقس والسفر، وجولات في الصحف والمجلات، وحتى مراهنات السباق. وعن طريق هذه المراكز المنزلية نستطيع إلكترونياً الوصول إلى أعداد الصحف والمجلات والمنشورات الأخرى، بل ونستطيع أن نحصل على مقال مفرد من هذه المطبوعات. وعن طريق ضغط مفتاح معين نستطيع الحصول على نسخة من هذا المقال أو هذه الوثيقة.

ويمكننا عن طريق هذا النظام استعراض بيانات مصورة وقوائم أسعار الأسواق المركزية. وعندما نرغب في الحصول على إحدى السلع، نضغط على مفتاح معين، حيث يبلغ المصرف بثمان السلعة ويتم اقتطاع هذا الثمن من حسابنا ودفعه لحساب المتجر وإشعارنا بالمبلغ المتبقى في الحساب بعرضه على شاشة العرض. وإذا أردنا معرفة رقم الهاتف الخاص بأحد الأصدقاء أو التأكد من توافر كتاب معين في المكتبة المحلية، فما علينا إلا ضغط أحد الأزرار على لوحة المفاتيح، ثم نحصل على هذه المعلومات. وببعض الضربات الإضافية على لوحة المفاتيح، ربما نستطيع طلب المكالمات الضرورية أو عرض صفحات من كتاب ما على شاشة العرض.

ويمكن عمل تمديد داخلي في المنزل لكشف السرقات، وأنظمة لأجراس إنذار الحريق وربط هذا التمديد بالتوزيع المركزي. وفي حالة حدوث سطو على المنزل أو نشوب حريق فيه، تنتقل المعلومات آلياً إلى قسم المطافئ أو إدارة الشرطة لطلب الإنقاذ السريع. أما السجلات الصحية، والكتب المفضلة، وسلسلة الموسوعات وحتى صور المناسبات العائلية، فقد أصبح بالإمكان حفظها وتخزينها على أسطوانات تسهلاً للوصول إليها وعرضها بسهولة، كذلك يمكن الحصول على نسخ منها عند الرغبة في

ذلك. هذه التقنيات سوف تمهد الطريق أمام مؤلفى الكتب والأغاني ومصممي الأشكال الفنية والنشر الشخصى .

وقد أثرت تقنيات الاتصال الحديثة بشكل كبير على تنظيماتنا ومجتمعنا، وحتى علينا بوصفنا أفراداً. وقد أصبحت أجهزة النقد الآلية والآلات الكاتبة، وأجهزة كتابة الشيكات فى المصارف، آثاراً قديمة، بعد أن استبدلت بها أنظمة معالجة المعلومات الإلكترونية، إذ يعمل جهاز تسجيل النقد الإلكتروني على تسجيل المبيعات إلى جانب تسجيل الباقي من المخزون فى العملية نفسها. كما أن جهاز معالجة الكلمات المرتبط بالحاسب الآلى والناسخ المركزى قد حل محل آلة الطباعة ذات الوظيفة الواحدة، كذلك يمكن بهذا الجهاز إعداد بطاقات المراسلة وعمل التقارير والمذكرات وحفظ السجلات الشخصية وحساب رواتب الموظفين مع كتابة شيكات الرواتب. ويصبح ربط أقسام ومكاتب وفروع أى إدارة ممكناً جداً بزيادة سعة تخزين المعلومات والتحويل والإنتاج والعرض، وهذا بحد ذاته يسهل عملية الحصول على مدى واسع من البيانات مما ييسر عملية اتخاذ القرارات الإدارية فى المؤسسة المعنية.

أما الوسائل القديمة فى المستشفيات، مثل أنظمة الورق وأقلام الرصاص، فقد استبدلت بها أنظمة معالجة المعلومات المعقدة. كذلك عملت الوسائل الحديثة على نقل نتائج التجارب المخبرية والأشعة السينية وإجراء الفحوص الأخرى، إلى الأماكن التى يمكن الاستفادة منها إلكترونياً. وفى مجال القانون أصبح إعداد الوصايا والوثائق الكثيرة الأخرى، لا تتطلب سوى إدخال الأسماء والعناوين وبعض الفقرات الضرورية فى طابعة الحاسب الآلى التى يمكنها إصدار هذه الوثائق فى ثوان معدودة.

ثورة المعلومات :

وباستعراض أدوات الاتصال التى استخدمها الإنسان عبر التاريخ نجد أنها منحت للنوع البشرى قدرات كاملة ميزته عن باقى الكائنات الحية، إذ أن التقدم

السريع فى تقنياتنا فى الماضى القريب قد سلطت الضوء على إمكانية حدوث أشياء فى القريب العاجل سوف تؤثر فى حياتنا .

إننا نقرب بسرعة من حافة ما وصف بـ «ثورة المعلومات» التى تتوازى مع الثورة الصناعية ، فى تأثيرها وفى نتائجها ذات المدى البعيد . وعن طريق الآلات الراهنة نستطيع أن نتصور ما يسمى بـ «مجتمع المعلومات» ، حيث تقوم تقنية الاتصال بدور رئيسى وعمل فى جميع شؤوننا الشخصية والوظيفية والاجتماعية تقريباً .

ولاشك أن التغير السريع فى التقنيات يستوجب بعض التغير فى أسلوب حياتنا فى السنوات القادمة . ومن الأمور الأكثر احتمالاً الزيادة فى حجم البيانات المتوافرة فى بيئتنا ، والتمازج بين تقنيات المواصلات والاتصال مما يرفع الحواجز بين المكتب والبيت ، والجمع بين الاستخدامات المختلفة للوسائل ، وإظهار الفوارق الواضحة بين من يملكون المعلومات ومن لا يملكونها لأسباب اقتصادية . وفى القسم التالى سوف نناقش هذه الجوانب باختصار ، ونحدد مدى تأثيرها على تغيير السلوك .

الزيادة فى حجم البيانات :

ومع كل تقدم تقنى تأتى الزيادة فى حجم البيانات المتوافرة لنا ، والحديثه منها على وجه الخصوص ، وهو الحجم الذى له القدرة على المضاعفة والتكرار والتضخيم . إن جمع تسجيلات الأغانى المفضلة ، وبرامج التلفزيون القديمة ، والأفلام السينمائية الكلاسيكية ، والصحف اليومية ، والمجلات ، والكتب ، والمقالات ، والدراسات — كلها تستهلك وقتاً وجيزاً ومالاً هذه الأيام ، بينما فى القريب العاجل سوف يكون فى إمكان الذين يستطيعون امتلاك تقنيات أساسية ومحدودة ، الحصول — تقريباً — على جميع النسخ من المواد البصرية والسمعية التى يرغبون فى الحصول عليها فى الحال .

وبعد أن أصبح كل ذلك ممكناً لم يصبح التحدى الفعلى الذى يواجه الإنسان هو «كيف يحصل على الشيء؟» بل «ماذا يفعل بهذا الشيء؟». إن طاقة التقنيات الحديثة فى تخزين المعلومات تكاد تذهب بصوابنا، فعلى جانب واحد من أسطوانة الفيديو يمكن أن تخزن ما مقداره ١٠٨ ٠٠٠ صورة تلفزيونية ملونة مع الصوت المجسم «ستريو». ولا يمكن فى الوقت الحاضر إنتاج صفحة مطبوعة بواسطة أجهزة الفيديو لعدم ملائمة هذه الأجهزة لمثل هذا العمل، ولكن بعد تحسين هذه الأجهزة سوف يمكن تخزين المادة الموجودة فى ٣٢٠٠ كتاب على وجهى أسطوانة فيديو واحدة، وكذلك استرجاع هذه المادة عند الرغبة على شاشة العرض، وبذلك يصبح ما يسمى بـ «النشر عن طريق الفيديو» تقنية جديدة رائعة^٩.

وكلما تقدم بنا الزمن فسوف يأتى الوقت الذى نمتلك فيه جميع الإمكانيات الجاهزة للحصول على جميع الأخبار الجارية والترفيه، وإلى جانب جميع أنواع الوثائق، تبرز مشكلة أكثر خطورة مما هى عليه اليوم وهى مشكلة «تراكم المعلومات». ويبدو أنه ليس هناك أدنى شك فى أنه يلزم لهذه الزيادة فى حجم المعلومات كفاءات جديدة لاستقبالها، من أجل تعريف المناسب منها وتنظيمها وتصنيفها واستخدامها بكفاءة.

اندماج تقنية المواصلات والاتصال :

هناك علاقة واضحة بين وظائف تقنية المواصلات وتلك الآلات المستخدمة فى الاتصال، وحتى فى أجهزة إرسال البيانات التوماتيكية القديمة تظهر هذه العلاقة جلية، حيث حل هذا الجهاز محل الأسلوب السابق بإرسال الرسائل شخصياً أو على ظهور الخيل أو السفن. والآن لم يصبح أحد بحاجة لأن يذهب لمشاهدة بعض الأشياء، طالما أن المعلومات عن هذه الأشياء يمكن أن ترسل إليه، ولا حاجة له أن يوصل الرسالة شخصياً طالما أن الرسالة يمكن أن ترسل تلقائياً.

الإدارة :

الأصول .
المرتبات .
ضبط المهدة .
المبيعات .
البريد العادى .
البريد الإلكتروني / لوحة الإعلانات .
الملفات .
الخطابات الرسمية .
تسديد القروض .
الإعلانات .
التقويم .
تصحيح الكتابة .
إعداد البطاقات .
الأرباح والخسائر .
تحليل إحصائى .

الطباعة ومعالجة الكلمات :

إعداد النص .
تصحيح النص .
بنط الطباعة .
تحقيق الهجاء .
النحو والأسلوب .
الترتيب الأبجدي .
الرسوم والجداول .

المنزل :

دفتر الشيكات .
ميزانية المنزل .
الأقساط .
الضرائب .
السيارة .
البنزين .
الوصفات .
مجموعات الطوايع .
الأجهزة المنزلية .

(شكل ٨ - ٨)

مثال لبرامج الحاسب
الآتى المنزلى المناسبة
للاستخدام الخاص ٦ .

الألعاب :

ألعاب الفيديو .
الأغاز .
الكلمات المتقاطعة .
ألعاب عقلية .
ألعاب لفظية .
شطرنج .
كرة قدم .
مغامرات .

ألعاب أخرى :

التنجيم .
تبادل النصائح .
حل لغز مكعبات «روبيك» .

التربية :

الهجاء .
استخدام اللغة .
الرياضيات .
لغات أجنبية .
الطباعة .
برامج الحاسب الآلى .

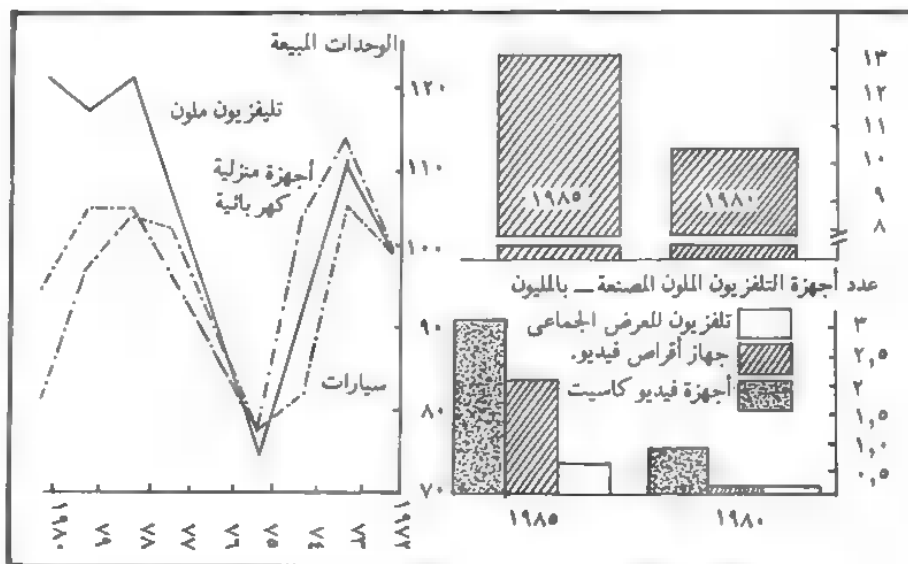
الطيران :

جهاز تدريب .
الملاحة .

متفرقات :

سوق الأوراق المالية .
نتائج مباريات كرة القدم .
التأليف الموسيقى .
تبادل معلومات مع حاسبات أخرى .
دراسات ومراجع .

إن نقل البيانات يمكن أن يكون أكفأ وأكثر اقتصاداً وأسرع من إرسال الأشياء أو الأشخاص . لقد قدمت تقنيات الاتصال تسهيلات جديدة في هذا المجال أكثر من أى وقت مضى ؛ إذ يمكن الآن عقد اجتماعات عمل بين الأفراد عبر القارات عن طريق الهواتف ووصلات الفيديو. كما أنه باستخدام خطوط الهواتف يمكن أن يشاهد الأطباء تخطيطاً للقلب وإشارات أخرى لمرضاهم، رغم وجودهم على بعد عدة أميال عنهم . كما يستطيع العاملون في المستشفيات، عن طريق نظم مشابهة، الحصول على أحدث نتائج الأبحاث لاستخدامها في تشخيص الأمراض وعلاجها، أما إذا وصل الجهاز بشبكة تغطي البلاد كلها وبحاسب آلى لمعالجة المعلومات، فإنه يكون باستطاعة المحامين عندئذ البحث الفوري خلال ما يعادل ما هو متوافر في عدة مكاتب للوصول



(شكل ٨ - ٩)

زادت مبيعات أجهزة التلفزيون وأجزائه المختلفة بالمقارنة بأجهزة المواصلات والأجهزة المنزلية.

SOURCE: Reprinted from the February 23, 1981 issue of *Business Week* by special permission, © 1981 by McGraw-Hill, Inc., New York, N.Y. All rights reserved.

إلى قضايا رئيسية أو آراء قانونية . إن إمكانية الحصول على كل من الصحف والمجلات والتلفزيون والمكتبة والوثائق وتقارير الأبحاث والسلع والخدمات والعناية الصحية والمصارف والمؤتمرات ، دون أى مشقة — سوف يكون لها عظيم الأثر فى حياتنا فى المستقبل .

تطور مفاهيم المكتب والبيت :

من المحتمل أن يأتى الوقت الذى تكون فيه الفروق بين مفهوم البيت والمكتب أقل وضوحاً مما هى عليه اليوم ؛ ففى المستقبل القريب سوف يكون إرسال البيانات واستقبالها فى المنزل أكثر إمكانية مما هى عليه الآن ، حيث إنه فى أغلب الأحيان يكون مقر العمل بعيداً عن البيت . أما فى السنوات القادمة فمن المحتمل أن كلمة «العمل» لن تعنى «المكان» الذى تعمل فيه ، إنما سوف تعنى «النشاط» الذى تؤديه .

أما فكرة «المكتب» الملىء بالأفراد الذين يتناقشون وجهاً لوجه فى أمور اجتماعية وعملية ، هذه الفكرة ربما تتلاشى تدريجياً حتى يصبح مفهوم «المكتب» هو المكان الذى يكون به فرد وحده فى البيت ، وأمام نهاية الحاسب الآلى يستطيع الوصول إلى الناس والبيانات التى يحتاج إليها عن طريق لمس مفتاح الجهاز . وفى هذه الفترة يمكن للفرد أن يتأمل فى طبيعة هذا التغير ، ويتعجب من نوعية وأسلوب الحياة الشخصية والاجتماعية والعملية التى يمكن أن تنشأ نتيجة لتقنيات الاتصال .

الاستخدام المتغير للوسائل :

هناك عادة فارق واضح بين تقنيات الاتصال المختلفة ، فمثلاً كانت الصحف تقدم لقرائها عبر التاريخ ملخصاً لما يحدث كل يوم ، ورغم أن هذه الصحف وسعت من مدارك القراء باحتوائها تحقيقات ومواد أخرى ، فإنه ظل المفهوم لدى القراء أنها مجرد أخبار .

وكان الفيلم السينمائي، أساساً، وسيلة ترفيهية، وكانت أغلب برامج الراديو والتلفزيون في أول الأمر وسائل للتسلية والترفيه، وقد استخدمت الهواتف في المجال الاجتماعي والتجاري على وجه العموم وسيلة بديلة للمحادثات المباشرة. أما المؤسسات مثل المكتبات والمتاحف فقد خدمت المترددين عليها عن طريق تقديم الوثائق التي تستخدم أساساً بوصفها مراجع، وإن كانت لها وظائف ترفيهية أقل أهمية.

وقد انعدمت إلى حد بعيد هذه الفوارق التقليدية، فالذين يملكون تلفزيوناً سلكياً يستطيعون الآن اختيار قنوات تذيع الموسيقى، تماماً كما يفعل مستخدمو الراديو، ولكن هذه البرامج تتميز بالمؤثرات البصرية المصاحبة للصوت. كذلك يمكنهم الحصول على قناة تعمل بمثابة لوحة إعلانات محلية، مثل تلك التي تعودنا أن نراها في الصحف أو على اللوحات الحائطية في الأسواق المركزية. وهنا قنوات أخرى في التلفزيون السلكي تقوم بعرض بعض الأفلام التي يشاهدها من يدفع اشتراكاً معيناً حيث تبث عن طريق الأقمار الصناعية، كما أن هناك قناة أخرى تبث أسعار سوق الأوراق المالية، وأخبار وكالات الأنباء، والطقس المحلي.

بإضافة بعض الأجهزة غير المكلفة وتحريك مفتاح التشغيل في التلفزيون، فإنه يتحول إلى أداة لألعاب الفيديو. ويتوصل التلفزيون بالحواسب الآلي يمكن للتلفزيون أن يصبح كتاباً مرشداً تعليمياً للغة الفرنسية، أو لتدريس العلوم الاقتصادية وأحوال سوق الأوراق المالية، أو برمجة الحاسب الآلي. وبإضافة بعض الأدوات والبرامج لجهاز الهاتف يمكن تحويله ليصير جهازاً لنقل المعلومات السمعية.

ويمكن أن تعمل أجهزة الحاسب الآلي والهاتف والتلفزيون مجتمعة كصحف ومجلات وألعاب ومراجع وقوائم وفهارس وأشياء أخرى مختلفة، وبإضافة الجهاز الطابع يصبح الهاتف والتلفزيون والحاسب الآلي آلة طباعة لنسخ الأوراق، وفهرساً للبطاقات، ورفوفاً من الكتب والمراجع الطبية والقانونية. أما إذا وصل التلفزيون بجهاز الفيديو

الشريطى أو الأسطوانى فإنه يصير شاشة عرض سينمائية، وإذا كان الشريط المعروض قد سجل بوحدة تسجيل الفيديو المحمولة، فإن التلفزيون يصبح آلة عرض سينمائية منزلية وسجلاً «ألبوماً» للصور العائلية.

ولحدائنه هذه التقنيات فإن الاتجاه إلى استخدامها مجتمعة لم يتحقق إلا نادراً، وقبل أكثر من عشر سنوات علق «أدوين باركر» على بداية هذا الاتجاه الذى رآه جديراً بالأهمية؛ لأنه يعتقد أنه سوف يقود إلى :

« ١ — زيادة فى كمية المعلومات المتوافرة للجمهور، وزيادة فى فعالية استخدامها ... حيث لا

حاجة لتوزيع كل شىء على كل فرد من الجمهور.

٢ — تنوع أكبر فى أسلوب تكوين رزم المعلومات.

٣ — قدرة المستقبل على اختيار المعلومات التى يفضلها (من حيث التوقيت والمحتوى)، بدلاً

من وجود مصدر رئيسى واحد يتحكم فى اختيار المعلومات وتجميعها وبثها.

٤ — تطور ممارسة التغذية الراجعة (بما أن الشخص المشترك يستطيع التخاطب مع النظام أو

الجهاز ...).

٥ — الراحة التامة للمستخدم ...»^٧.

إن الفروق بين تقنيات الاتصال لا تتناقص تدريجياً وفقاً للاتجاه الذى بدأ منذ سنوات عديدة^٨؛ فقد أخذ المستفيد من خدمات الاتصال يقوم بدور يتزايد نشاطه، كما أن الوسائل التى كانت وثيقة الصلة بالاتصال الجماهيرى قد استخدمت بكثرة فى الاتصال الشخصى، وبالعكس، وربما يدل ذلك على مزيد من التحول الأساسى فى طبيعة استخدام هذه التقنيات فى المستقبل القريب.

اقتصاديات تقنيات الاتصال الحديثة :

إن جميع مبيعات تقنيات الاتصال، إضافة إلى المبالغ التى أنفقت على هذه التقنيات، مقارنة بالبند الأخرى، قد زادت زيادة باهظة فى السنوات الأخيرة. ففى

عام ١٩٨٠م، على سبيل المثال، بيع حوالى عشرة آلاف جهاز تلفزيون ملون، وقياساً على ذلك سوف ترتفع المبيعات عام ١٩٨٥م إلى خمسة عشر مليون جهاز، وفى المدة نفسها يتوقع أن يصل حجم المبيعات فى أجهزة التلفزيون وأجهزة الفيديو الكاسيت والأسطوانى إلى ثلاثة أضعاف الرقم الحالى^٩. وتشير بعض الأرقام إلى أنه فى عام ١٩٨١ كانت حصيلة مبيعات صناعة الأفلام ٢,٨ بليون دولار، بينما صرف حوالى خمسة بلايين دولار على وسائل الترفيه الإلكترونية، وبليون دولار على ألعاب الفيديو المنزلية^{١٠}.

فى حين أن تكلفة لعبة الفيديو، أو حضور السينما، أو حتى شراء جهاز راديو أو تلفزيون — تقع فى حدود إمكانية معظم المستهلكين، إلا أن التقنيات الأكثر تطوراً أغلى بكثير من ذلك. إن ثمن الحاسب الآلى المنزلى — مع ما يلزم لنقل المعلومات واستقبالها عن طريق استخدام الهاتف — يتراوح ما بين ٣٠٠ دولار إلى ٦٠٠٠ دولار مع الجهاز الطابع، فى حين أن أسعار الفيديو وجهاز تسجيل الأسطوانات قد انخفضت بشكل واضح، وظل السعر الأساسى حوالى ٥٠٠ دولار. أما سعر هوائى الأقمار الصناعية والشاشة الكبيرة وجهاز العرض التلفزيونى فأكثر من ذلك بكثير.

ويحتمل أن تزيد المبالغ الباهظة اللازمة لشراء بعض تقنيات الاتصال المتقدمة من الفجوة بين من «يملكها» ومن «لا يملكها» وذلك داخل المجتمع الأمريكى، إن لم يكن على مستوى العالم كله. ويتضح أن الذين يملكون المصادر المالية هم القادرون على الحصول على الآلات والأجهزة، وبالتالي يكونون أكثر استطاعة فى الحصول على المعلومات واستقبالها من أولئك الذين لا يملكونها.

وفى معرض التعليق على هذه القضية، قال «ألفرد سميث Alfred Smith» مؤكداً :

«موردنا الأول اليوم هو المعلومات، والمعرفة هى الثروة الأساسية للأمم والقاعدة الهامة لقوتهم، إن الطريقة التى نتبادل بها الرسائل، ونحدد مواقع المعلومات اليوم هى أساس الاقتصاد»^{١١}.

وفى مناقشته الموضوع نفسه لاحظ «باركر» ما يلي :

«إن تطوير تقنية جديدة لتخزين ومعالجة ونشر المعلومات يطرح مدلولات اجتماعية وسياسية ذات أهمية... صحيح أنه لا يوجد تطابق تام بين المعلومات والنفوذ، لكن بالرغم من ذلك نجد أن المعلومات وكذا القدرة على معالجة هذه المعلومات تسهم بجلاء في إضفاء القوة بدرجة كبيرة، إلى حد أنه — إذا تساوت كل الظروف — فإن الخدمات الإعلامية الراقية المقدمة لمختلف قطاعات السكان يمكن أن تزيد من قوتهم السياسية، خاصة إذا ما أتيح لهم أن يكشفوا أين وكيف يطبقون مثل هذا الضغط السياسى بكفاءة تامة أثناء التبعة الانتخابية»^{١٢}.

وبقدر ما تمنح هذه التقنيات للأفراد والمجتمعات من قدرة اقتصادية للتأثير في حياتهم أو حياة الآخرين، بقدر ما سوف يكون لها من تطبيق هام في سلوك الإنسان في الأجيال القادمة^{١٣}.

تقنية الاتصال ونوعية الحياة :

عند استعراض التغيرات الظاهرة في أشكال تقنية اتصالنا عبر السنين، قد يكون من المناسب أن نتساءل إلى أى مدى تغيرت وظائف هذه التقنيات . ليس هناك شك في أن تقنية معالجة البيانات اليوم أصبحت أسرع وأكثر مرونة وأفضل في العرض مما كانت عليه في السابق . فإلى أى مدى إذن عملت هذه التغيرات على تحسين نوعية الحياة؟ وإلى أى حد ازداد مقدار ما نعلمه نتيجة لاستخدام التقنية المتوافرة لنا في أى وقت؟ وما مدى تمتعنا بجميع وسائل الاتصال الحديثة؟ هل أصبحنا أفضل تنظيمياً وأفضل إعداداً باستخدامنا تقنيات التخزين والاسترجاع؟ وبشكل عام، هل أصبحت قراراتنا أفضل نتيجة للتقنيات المتطورة؟ إلى أى مدى ازدادت سعادتنا؟ هل تحسنت نوعية الاتصال وطبيعة الحياة الإنسانية في جميع المجالات؟

في غمرة دهشتنا وحاسنا لاقتناء التقنيات الحديثة ينبغي ألا نهمل مثل هذه الاعتبارات . إن مثل هذه الأسئلة تذكرنا بأن تقنيات الاتصال، بعد كل هذا، ليست أكثر من امتداد لقدرتنا وإجابتنا وإمكانياتنا في الاتصال، فهي لا تحقق أكثر من عرض البيانات ونقلها أو تخزينها أو مضاعفتها أو تضخيمها، ونحن الذين نجمعها ونبتكرها . إن طبيعة وأهمية هذه البيانات ومجالات استخدامها تعتمد، في نهاية المطاف، علينا نحن أكثر مما تعتمد على هذه التقنيات .

الخلاصة

لتقنيات الاتصال تراث ممتع طويل يتمثل في أول رسوم على جدران الكهوف وفي الاستخدام البدائي لإشارات الدخان . تقنية الاتصال هي النعت أو التعريف الملائم لأي جهاز أو آلة أو وسيلة، تساعد على إنتاج البيانات وتوزيعها ومضاعفتها وانتشارها وتخزينها وعرضها واستقبالها . هذه الآلات تعمل على زيادة طرائق إرسال رسائلنا واستقبالها، خصوصاً ما يتعلق منها بالبصر والسمع .

لقد تغيرت أشكال التقنيات بشكل كبير منذ أقدم العصور، ويمكن أن نتنبأ بزيادة مشيرة في التغير الذي سوف يحدث في السنوات القادمة . وهذه التغيرات يُتَوَقَّع أن تحمل عدداً من المدلولات التي قد تؤثر على سلوك الإنسان . ومن هذه التغيرات ازدياد توافر البيانات، وزيادة القدرة على تخزينها وتسجيلها، وذوبان الفوارق بين تقنيات الاتصال والمواصلات، وتغير مفاهيم البيت والعمل، واختفاء الحواجز بين تقنيات الاتصال المختلفة، وتفاوت القدرة على الحصول على تقنيات جديدة بسبب العوامل الاقتصادية . إن تأثير أشكال التقنيات الحديثة على طبيعة الحياة يعتمد في نهاية الأمر على الطرق التي نتبعها في استخدام البيانات .

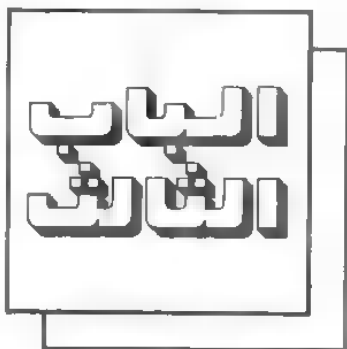
1. For a useful history of the development of communication technology upon which this summary is based, see George N. Gordon, "Communication," in *World Book Encyclopedia* (Chicago: World Book, 1981), Vol. 4, pp. 711-723, and Colin Cherry, *World Communication: Threat or Promise? A Socio-Technical Approach* (New York: Wiley, 1971), pp. 29-56. Summaries of major inventions and technological advances are provided by Wilbur Schramm, *Mass Communications* (Urbana, IL: University of Illinois Press, 1960), pp. 5-7; Edward J. Whetmore, *Mediamerica* (Belmont, CA: Wadsworth, 1979), pp. 36-37, 74-75, 96-97, 142-143, 197; and Michael G. Real, *Mass Mediated Culture*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977.
2. Cf. Don L. Cannon and Gerald Luecke, *Understanding Communications Systems* (Dallas: Texas Instruments Learning Center, 1980), pp. 1.8-1.19.
3. Marshall McLuhan was perhaps the first to talk extensively of media as extensions of man. See especially, *Understanding Media* (New York: McGraw-Hill, 1964).
4. See J. Wicklein, "Wired City, U.S.A.: The Charms and Dangers of Two-Way TV" in *Mass Media Issues, Analysis and Debate*, George Rodman, ed (Chicago: Science Research Associates, 1981), pp. 242-251.
5. Lewis M. Branscomb, "The Electronic Library," *Journal of Communication*, 31, 1, (1981), pp. 48-149.
6. The program categories are based upon an informal analysis of programs listed in *80 Micro: The Magazine for TRS-80 Users*, 32, (September, 1982), and Charles D. Sternberg, *Using the TRS-80 in Your Home* (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1980).
7. Edwin B. Parker, "Information Utilities and Mass Communication," in *The Information Utility and Social Choice*, ed by. H. Sackman and Norman Nie (Montvale, NJ: AFIPS Press, 1970), p. 53.
8. See discussion in Richard W. Budd and Brent D. Ruben, *Beyond Media* (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979), especially pp. 128-137.
9. "TV: A Growth Industry Again," *Business Week* (February 23, 1981), p. 89.
10. "Games That Play People," *Time* (January 18, 1982), pp. 50-58.

11. Alfred G. Smith, "The Cost of Communication," presidential address, International Communication Association, (1974). Abstracted as "The Primary Resource," in *Journal of Communication*, 25, (1975), pp. 15-20.
12. Edwin B. Parker, *Op. Cit.*, p. 51.
13. For further discussion of the issues of communication technology and political and social control, often referred to as the "world information order," see the special section of the *Journal of Communication*, 29, 1, (Winter, 1979), pp. 143-207. And *World Communication*. Colin Cherry, (New York: Wiley, 1971), especially Chapters 3-6.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

- Abel, V. "Electronic Playthings." *Apartment Life*, (Dec. 1980), 41-48.
- Bagdikian, B.H. "Newspapers Face Troubles, But They'll Still Be a Good Deal." *Next*, 40-45.
- Branscomb, L.M. "The Electronic Library." *Journal of Communication*, 31, (Winter 1981), 143-150.
- Budd, Richard W. and Brent D. Ruben. *Beyond Media*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- Cannon, Don L. and Gerald Luecke, *Understanding Communications Systems*. Dallas: Texas Instruments Learning Center, 1980.
- Cherry, Colin. *World Communication: Threat or Promise?* New York: Wiley, 1971.
- Compaine, B.M. "Shifting Boundaries in the Information Marketplace." *Journal of Communication*, 31, (Winter 1981), 132-142.
- DeFleur, Melvin L. *Theories of Mass Communication*. New York: McKay, 1970.
- deSola Pool, I. "Technology and Change in Modern Communication." *Technology Review*, (1980), 64-75.
- Electronic Games*. New York: Reese 1982.
- "Games That Play People." *Time*, (January 18, 1982), 50-58.

- Gordon, George. "Communication." In *World Book Encyclopedia*, Vol. 4, Chicago: World Book, 1981, 711-723.
- Interface Age*. Cerritos, CA: McPheters, Wolfe and Jones.
- McLuhan, Marshall. *The Mechanical Bride*. New York: Vanguard Press, 1951.
- . *Understanding Media*. New York: McGraw-Hill, 1964.
- Meyer, K.E. "Radio's Born-Again Serenity." *Next*, 52.
- Navasky, V. "Books as We Know Them (1) May or (2) May Not Survive." *Next*, 59-61.
- Parker, Edwin B., "Information Utilities and Mass Communication," in H. Sackman and Norman Nie, *The Information Utility and Social Choice*. Montvale, NJ: AFIPS Press, 1970.
- Popular Computing*. Peterborough, NH: McGraw-Hill Real, Michael R. *Mass Mediated Culture*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977.
- Sandman, Peter, David Rubin, and David Sachsman. *Media*. 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982.
- Schramm, Wilbur. *Mass Communications*. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1966.
- Sigel, Efrem. *Videotext*. New York: Harmony, 1980.
- Smith, Alfred G., "The Cost of Communication," Presidential Address, International Communication Association, 1974. Abstracted as "The Primary Resource," in *Journal of Communication*, 25, (1975), 15-20.
- Smith, Anthony. *Goodbye Gutenberg*. Oxford, England: Oxford University Press, 1980.
- "TV: A Growth Industry." *Business Week*, February 23, 1981, 88-102.
- Whetmore, Edward J. *Mediamerica*. Belmont, CA: Wadsworth 1979.
- Wicklein, J. "Wired City, U.S.A.: The Charms and Dangers of Two-Way TV." In George Rodman, *Mass Media Issues, Analysis and Debate*, Chicago: Science Research Associates, 1981, 242-251.
- Williams, Raymond. *Television: Technology and Cultural Form*. NY: Schocken, 1975.
- Willis, Jerry, *Peanut Butter and Jelly Guide to Computers*. Beaverton, OR: Dilithium, 1980.
- Wright, C.R. *Mass Communication*. New York: Random House 1959.



استخدام المعلومات ونتائجها



الفصل التاسع

الفصل

ترجمة

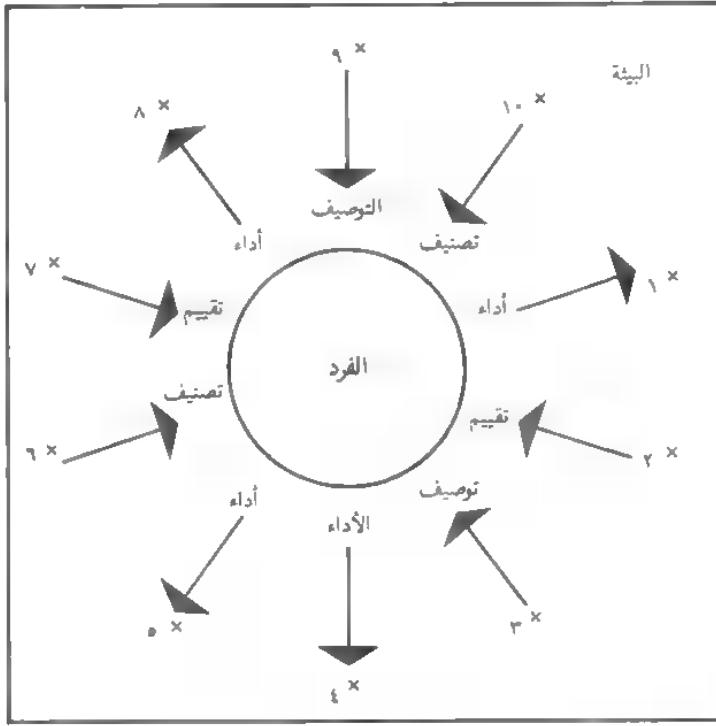
د. مصطفى محمد عيسى فلاتة

الفرد

تقديم :

ناقشنا في الباب السابق مصادر المعلومات اللفظية وغير اللفظية، والطريقة التي يتم من خلالها استقبال المعلومات ومعالجتها، وكذلك ناقشنا دور تقنيات الاتصال في زيادة قدرتنا على إدراك كل هذه المصادر. لقد كان تحليلنا أثناء فحصنا لتلك الجوانب من عملية الاتصال يتسم بالدقة في طبيعته؛ ذلك أننا كنا نعطي اهتماماً خاصاً للجوانب الشخصية من الاتصال، مثل: اللغة، اللغة المصاحبة، المظهر، الإيماءة، الاختيار، الذاكرة، الحاجات الشخصية، مصداقية المصدر، البيانات، التنظيم، وسائل الاتصال الشخصي والجماعي، مع التركيز على الدور الذي تقوم به كل واحدة مما ذكرنا في العملية كلها. لقد كان اختبارنا للاتصال يميل أيضاً لأن يتسم بالثبات، حيث إنه كان ينبغي علينا في سبيل تحليل كل عنصر على نحو منفرد أن «نوقف» العملية كلها.

بيد أنه في هذا الباب سوف يتسم تحليلنا بنظرة شمولية وحركية «دينامية»، مع التوسع في المناقشات السابقة لتوضيح القاعدة العريضة للاتصال باعتباره عملية دائمة ومستمرة بالنسبة للأفراد، والجماعات والمنظمات والثقافات والمجتمعات على حد سواء. وسوف ينصب اهتمامنا في هذا الفصل على الفرد، والاستخدام الشخصي للمعلومات، ونتائجها: الفعل ورد الفعل، التعلم والمسح، تنمية الهوية ومفهوم الذات، تعريف التوتر والتخفيف منه، إنشاء الشبكات، التنشئة الاجتماعية، والنفوذ.



(شكل ٩ - ١)

إننا نستخدم البيانات لوصف وتصنيف وتقويم الأشياء والأشخاص والحالات التي نحيط بها، وعندما نتفاعل مع الأحداث استناداً إلى ردود الفعل فإننا بذلك نحدث رسالة تعمل على استكمال دائرة المعلومات.

الفعل ورد الفعل :

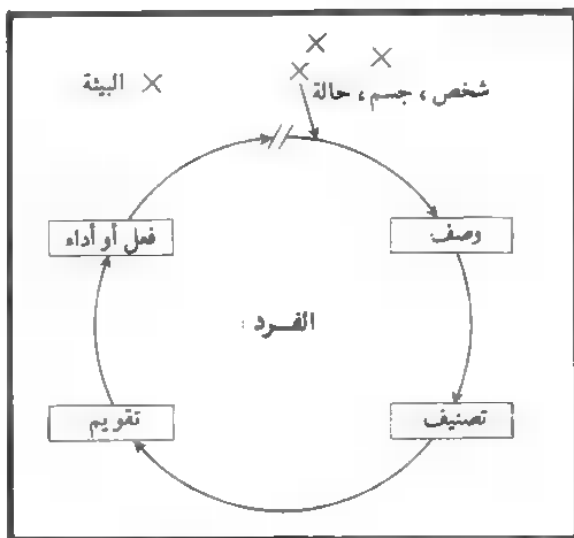
خلال حياة الإنسان التي تتميز بالحياة والحركة (الدينامية)، لا ينبغي للأفراد اختيار البيانات فقط من بيئتهم أو تفسيرها والاحتفاظ بها، بل يجب عليهم -بالإضافة إلى ذلك- أن يستخدموا تلك المعلومات الناتجة عن ذلك، والتي يحصلون عليها باعتبارها أساساً أو منطلقاً لسلوكهم. ومن الطبيعي أن الاضطلاع بهذا النشاط يتطلب منا أن ننظر إليه باعتباره حلقة في سلسلة معالجة البيانات، حيث تستخدم تلك البيانات أساساً للوصف والتصنيف والتقويم والأداء.

يبدأ استعمالنا للبيانات بالوصف في كل حالة تقريباً، وذلك لتحديد طبيعة وخصائص ومظهر وحجم وتكوين وجوهر ولون الشيء، وكذلك الموقف أو الشخص، هذا ويعد الوصف أمراً أساسياً لكثير من الوظائف الاتصالية الأساسية مثل التنقل، والبحث عن الطعام، والتودد أو (التملق)، تماماً كأهميته في خلق العلاقات والمجموعات والتنظيمات أو المجتمعات.

ومن الواضح أنه بمقدورنا أن نجرى عملية التصنيف اعتماداً على ما استخدمنا من أوصاف سابقة، وعندما نصنف شيئاً ما فإننا نقارن ملاحظتنا الحديثة بالمعلومات التي نخترناها في ذاكرتنا من تجاربنا السابقة، لكي نقرر أين يقع الشخص أو الشيء أو الحدث بالنسبة لشبكة الدلالات اللفظية لدينا.

من خلال التقويم، وهو استخدام ثالث للبيانات، باستطاعتنا تحديد مدى العلاقات الممكنة بين الأشياء والمواقف أو الأشخاص، ومن ثم نقرر ما الأفعال أو ردود الأفعال الملائمة أو الواجب اتخاذها. وثمة خطوة رابعة فيما يتعلق بدورة معالجة المعلومات، وهي التي تتضمن ابتكار البيانات وتتلخص في قيامنا بأفعال لفظية أو غير لفظية معينة في البيئة المعينة، تعتمد على وصفنا وتصنيفنا وتوقعنا لها. وبعد أن نقوم بالعمل نعتمد إلى جمع البيانات لتقوم مقام «التغذية الراجعة» لمراقبة وتقويم مدى تأثير تلك القرارات. وبذلك نجد أنفسنا مرة أخرى وقد اشتركنا في دورة التوصيف، والتقويم، ثم إعادة التقويم، وأخيراً الأداء.

نستطيع أن نوضح هذه الدائرة بالنظر إلى النشاط اليومي في المثال التالي : تخيل لبرهة أنك فتحت باب غرفتك في الفندق الذي تنزل فيه، وغادرتها إلى الممرباحاً عن مكان هادئ لكي تسترخي فيه لقضاء عشر دقائق متبقية على موعد عشائك. خلال تجوالك في الممر لاحظت كرسيًا أمامك. في الواقع أنك لا تلاحظ كرسيًا، بل تلاحظ بدلاً من ذلك شيئاً مادياً من وجهة نظر معينة.

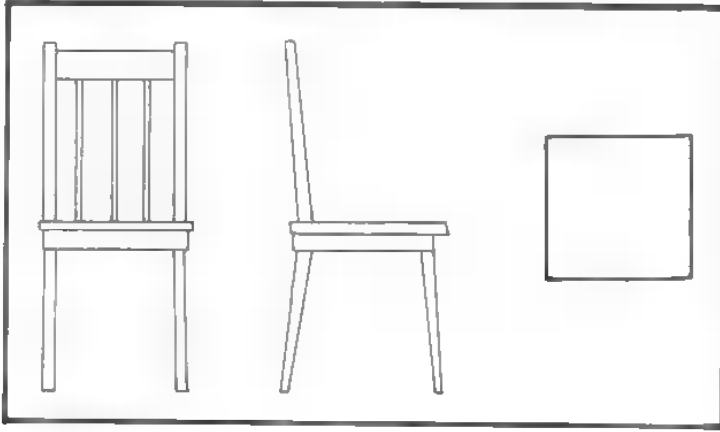


(شكل ٩ - ٢) دورة معالجة المعلومات

واستناداً إلى الخصائص المرئية لذلك الشيء فإنك تستنتج وجود أجزاء منه لا تستطيع رؤيتها. ربما كان بمقدورك فقط أن تكمل قائمتين لذلك الكرسي — على سبيل المثال — متصلتين بما يبدو أنه مستوى أفقى بسمك بوصة واحدة. ولما كان ذلك الجسم على سطح مستوي، فسوف تكون فيما يبدو في أمان إذا استنتجت أنه من المحتمل أن تكون هناك أرجل إضافية أخرى لا يمكن رؤيتها، بسبب موقعك الذى تنظر منه بالنسبة لذلك الشيء.

إن القول بأن لذلك الجسم أربعة قوائم لا ينفى احتمال ألا يكون ذلك الشيء منضدة، بل زرافة. وتصبح هناك ضرورة لجهود أخرى لتحديد تركيب ذلك الشيء وتكوينه وحجمه وزخرفته.

وعندما تستمر في معالجة البيانات وتستنتج المعلومات، فإنك أخيراً سوف تقوم بتصنيف الشيء على أنه كرسي، بوصفه «شيئاً يستخدم — للجلوس عليه». وخلال



(شكل ٩-٣)

عندما نلاحظ شيئاً ما مثل كرسى ، فإننا نستنتج من واقع خبراتنا السابقة خواصه ومواصفاته والأجزاء التى يتكون منها ، حتى تلك التى لا نستطيع فى معظم الحالات رؤيتها .

ذلك الجزء من الثانية الذى تستغرقه هذه الحلقة لمعالجة المعلومات فإنك تلاحظ الكرسي ونسير إليه ، وتجلس عليه ، تملؤك ثقة تامة بأن هذا (الشيء) قادر على تحمل وزنك .
و بتغيير طفيف فى الظروف فإن حصيلة المعلومات التى عولجت (فى المثال السابق) ربما تقود إلى نتائج مختلفة تماماً . فعلى سبيل المثال ، إذا كان المرء مشغولاً بحشد كبير من الناس ، فيما كنت على عجلة من أمرك ، فقد ينصرف انتباهك إلى محاولة تجنب الكرسي بدلاً من الجلوس عليه . وفى مثل هذه الحالة سوف يكون الهدف اجتياز الكرسي ، دونما أدنى تفكير فى أنه «شيء يمكن الجلوس عليه» . وهكذا سيكون الكرسي «شيئاً ثابتاً ينبغي تجنبه» ، وسوف تعمل على التحرك سريعاً لتخطيه .

و يبدو واضحاً من المثال الذى ضربناه ، أن الأسلوب الذى نعمل عليه فى معالجة المعلومات المتعلقة بالظروف والحالات والناس والأشياء ، هو أسلوب واحد لا يتغير . وإذا شاهدت أشخاصاً يسيرون فى اتجاهك بإحدى ردهات الفندق ، فإن مظهرهم



(شكل ٩ - ٤)

عندما نستجيب للظروف المتعددة في بيئتنا وكذلك للأشياء والأشخاص ، فإننا ننمى شبكاتنا الدلالية الذاتية وكذلك التخطيط والتصوير الذى (نحمله) للعالم .

الخارجى والتعبيرات التى تبدو على وجوههم وحركات أعينهم وأفعالهم واستخدامهم للزمان والمكان — كل ذلك يقدم لك أساساً لقدر من البيانات لا تختلف عما حصلت عليه من خصائص الكرسي ، إن سلوكهم غير اللفظى (وربما اللفظى) يمكن أن يقدم معلومات توحى بأعمارهم وجنسهم وعرقهم ودرجة جاذبيتهم ، وربما مقدار استعدادهم للدخول فى حديث اجتماعى .

وإذا ما بدا لك نتيجة لتوصيفك وتصنيفك وتقييمك للشخص ، أنه يميل إلى تكوين علاقات ، وأنه يميل إلى تنمية روح الصداقة والاحترام — فقد تعمد إلى أن تتبادل معه الابتسامة والنظرات ، أو الحديث . أما إذا كنت على عجل وتتجه لتسليم مفتاح الغرفة

فى الفندق ، وقد انصرف جل اهتمامك للحاق بموعد إقلاع الطائرة ، فإنك سوف تتعامل مع الأشخاص الذين تصادفهم فى ردهة الفندق ، تماماً كما حدث لك فى مثالنا السابق عن الكرسي . إنك تتصرف تجاههم وكأنهم أشياء فى طريقك تسعى لأن تتجنبهم ، هذا على أن يؤخذ بعين الاعتبار الفارق الأساسى بين الأشخاص والأشياء ، حيث إن الأشخاص يتحركون بينما الأشياء الجامدة لا تتحرك . وهكذا فإن مصادر المعلومات التى نهمنى بالنسبة لحالة خاصة سواء كانت تتعلق بأشخاص أم بأشياء أم بحالات ، هى أن تتوافق فى خطوات متوازنة فى عملية الوصف أو التصنيف أو التقويم ومن ثم اتخاذ القرار . ونظراً لاختلاف الأهداف والاحتياجات والعادات إلى جانب أمور أخرى ، فإن ناتج هذه الدائرة ربما يختلف كثيراً من حالة إلى أخرى .

التعلم والتخطيط :

كما يشير «أو . ج . هارفى» فى مستهل كتابه إلى أن : «قيام الفرد ببناء وتنظيم وإدراك المواقف ذات الصلة به شخصياً بعد (الآن) أحد المعتقدات الأكثر رسوخاً لعلم النفس»^١ . وخلال كل لحظة نكون فيها مستغرقين فى الإحساس وفى تكوين مفاهيم وفاعلية ، ومتفاعلين مع الأشياء والأشخاص والأحداث الموجودة فى بيئتنا ، فإننا فى الوقت نفسه نكون منهمكين فى نشاط آخر أكثر دقة وبراعة وذى نتائج طويلة الأمد وهى أكثر أهمية لنا . وتبعاً لما نعلم إليه من استجابات للبيانات المهمة للظروف المتعددة التى نواجهها ، فإننا أيضاً نطور ونحسن شبكاتنا الدلالية الذاتية (الداخلية) وكذلك تخطيطنا والصور الذهنية للعالم الذى نعيش فيه ، وقواعد السلوك المناسبة لها . ويتم تطوير تلك الصور والقواعد وذلك التخطيط على مر الزمن بطريقة معقدة جداً . وهذه العملية تبدأ فى سن مبكرة جداً^٢ :

إن الطفل حديث الولادة لا يملك القدرة على الكلام ، أو التعبير بالرموز ، والفهم أو تحقيق انشغال ماهر . وليست لديه مفاهيم أو كلمات أو أفكار ، ولا يملك كذلك أدوات الاتصال ،

وليست لديه خبرات حسية ذات مغزى ولا شيء من الثقافة . إن المولود الجديد لا يتسم أبداً ،
وهو لا يفهم عبارات الحب الموجهة إليه من أمه ولا يعي البيئة من حوله^٣ .

عادة ما نبدأ في تعلم كل ما يدور في بيئتنا وكافة علاقاتنا بها ، ونحن مزودون
بإمكانيات تسهل لنا ذلك ، ولكننا في الوقت ذاته محدودون بحدود الطاقات
الفسولوجية والعقلية التي ورثناها .

ومر بالطفل وقت طويل وهو يرى أشكالاً وألواناً متعددة تمر أمام عينيه وكأنها صورة
واحدة لا تتغير . وهذه الصورة التي يراها الطفل ليست كالصورة التي نراها نحن والتي تتألف
من عدة وحدات منفصلة ، حيث نستطيع أن نتخيل كل صورة وأن نعطيها اسماً ، وفوق ذلك
بوسمنا أن نجعلها في أذهاننا بطرق أخرى .

عندما نرى كرسيًا في غرفة ، نستطيع بسهولة أن نتخيله في مكان آخر من الغرفة ، أو في
غرفة أخرى ، أو قائماً بذاته ، أما بالنسبة للطفل فالكرسي بالنسبة له جزء لا يتجزأ من الغرفة
التي يراها . وهذا ربما كان السبب — أو أحد الأسباب — في تفسير : لماذا حين نخفي شيئاً عن
طفل صغير السن ، فإن ذلك الشيء يصبح لا وجود له بالنسبة إليه . وهذا — من وجهة
أخرى — ربما كان أحد الأسباب وراء فكرة بعض الألعاب ، حيث نخفي اللعبة عن نظر
الطفل ثم نظهرها فجأة ، وهي ألعاب مليئة بالمتعة للأطفال الصغار ، وقد تسهم كثيراً في تنمية
قدراتهم نحو تفهم هذا العالم^٤ .

إن إدراك الطفل الرضيع لوالده ووالدته وللطعام والأشياء التي يحتمل أن تكون
مصادر لإشباع حاجاته ، ربما يمثل أول العناصر لإقدام الطفل نحو صنع التفاصيل لمعظم
الأشياء مدى حياته . وسوف ينمو تصور الطفل للعالم من حوله على نحو تدريجي ،
بحيث يأخذ في حسابه اتساع مداركه وخبراته للبيئة من حوله . وسيستوع نطاق انتباه
الطفل من الأصابع والأيدي والفم ليشمل الألعاب من حول مهده ومن ثم إلى البيئة
الطبيعية ذاتها ، وهكذا تستمر دائرة التفاصيل في الاتساع لمعرفة المزيد والمزيد من
الأشياء الموجودة في غرفة الطفل ، ثم في الغرفة المجاورة بالمنزل ، والمنطقة المجاورة ، ثم



شكل (٩ - ٥)

في الحى، وأخيراً تشمل الدولة والعالم بأكمله. وفي الوقت نفسه فإن الطفل ينمى قواعد اتصال ذات مغزى لعلاقته الاجتماعية، بدءاً بعائلته فأصدقائه، فالأقارب، فالمعارف، فالمدرسين فالأقران والزملاء في العمل... إلخ.

إن الطريقة التى ينمو بها انطباعاتنا الذهنية وتصورنا وقواعد الاتصال، لعل جانب كبير من التعقيد. فهذه الانطباعات الذهنية ليست — بكل يسر — نتيجة لتراكم البيانات التى تعرضنا لها، على الرغم من أن هذه البيانات ذات دور رئيسى*. فمن حيث المبدأ كثير مما نطلق عليه انطباعاتاً ذهنياً، وتصوراً، قواعد، أبنية، أو شبكات دلالية — هى كلها نتائج المعلومات لجهودنا للتكيف مع البيانات التى واجهتنا مدى حياتنا^٦.

وخلال عملية البرمجة الذاتية الدقيقة التى تأتى نتيجة الاتصال — فإننا نكتسب القواعد والتفاصيل والانطباعات الذهنية وتداعى المعانى التى توجه سلوكنا في جميع

المواقف، إن القواعد التي نمت في داخلنا وكذلك تخيلاتنا وتصوراتنا ترشدنا — سواء كنا واعين لذلك أم غير واعين — إلى ما يجب أن نقوله ومتى نقوله وكيف نتفاعل في ظل هذه الحالات أو تلك، وكيف نميز بين موقف معين لشخص ما وموقف معين لشخص آخر، وما الذي يجب أن نركز عليه انتباهنا وما الذي يمكن أن نتجاهله، وما الذي يجب أن نعطيه قيمة وما الذي يجب أن نزدريه، ومن هم الأشخاص الذين ينبغي أن نبحث عنهم ومن أولئك الذين يجب أن نتجنبهم، وماذا ومن نصديق.

وتعد تصوراتنا بمثابة وسائلنا الهامة في البحث والتنقيب في بيئتنا الرمزية والطبيعية المحيطة بنا، كما أنها تعد الأساس لتصرفاتنا باعتبارنا بشراً؛ فهي تساعدنا على الفعل ورد الفعل، وهي أيضاً تساعدنا في حل معرفتنا عن بيئتنا خطوة إلى الأمام من حيث الزمن. إن تجاهل قيمة الدور الذي تقوم به تصوراتنا للأشياء سوف يجعل كل خبرة جديدة تماماً ومحيرة في الوقت نفسه.

و يبدو مغزى التصورات واضحاً إذا استعرضنا عملية سيرة مثل وضع مفتاح في قفل أو عملية فتح باب غرفة. إن تصورنا للأبواب وما نعرفه من قواعد فتح الباب أو الأبواب يرشدنا إلى كيفية استعمال اليد، وما إذا كان علينا أن ندفع أو نسحب الباب لفتحه. وكما هو واضح فسوف يكون من المتعذر في حالة غياب خبرتنا ومعلوماتنا السابقة أن نتمكن من فتح الباب، وبذلك فإننا سوف نحتاج إلى خبرات جديدة تماماً. وعلى فرض أن معلوماتنا عن الباب وهيكله وشكله ووظيفته لم تكن في ذاكرتنا وتصوراتنا من قبل، فإن مواجهتنا للموقف الذي يتطلب منا فتح الباب تفرض توافر خبرات سابقة هي أن نحدد الباب من بين الأبواب الأخرى، وأن نضع تلك المعلومات والحقائق في مخيلتنا كخطوة أولى.

وتقوم التفاصيل بدور مماثل في معاملتنا مع الآخرين وفي علاقاتنا مع أنفسنا داخل بيئتنا المختلفة. فالتحية التقليدية القائمة على المصافحة ثم إردافها بـ «كيف

الحال» و «أنا بخير شكراً» هى عملية يسهل القيام بها ، ويحدث ذلك لأن إطار مفهومنا للاتصال وقواعده يتيح لنا أن نصنف موقفاً معيناً كما لو كان يطابق حالة أخرى حدثت فى الماضى وتعلمنا خلالها قواعد التحية . كذلك فإن ما نحتفظ به من قواعد يبين لنا متى تكون عبارة «أهلاً! كيف الحال» عبارة مكررة، ومتى يريد الشخص فعلاً أن يعرف مزيداً من المعلومات المفصلة عن صحتنا البدنية أو العقلية .

خصائص المخططات والتصورات والقواعد :

نبدأ فى تعلم البيانات المهمة منذ عهد الطفولة كما نتعلم ماذا تعنى بالنسبة للآخرين من حولنا ، خاصة أولئك الذين نعتمد عليهم ، وكيف نفسر تلك البيانات بأنفسنا . وعندما نُدخل إلى ذاكرتنا العديد من الرموز ومعانيها والتي تعد مهمة فى سبيل تفاعلنا مع البيئة من حولنا ، فإن هذه السلسلة من المعانى هى القاعدة التى نبني عليها تصورنا للعالم من حولنا .

ومن هذا المنطلق فإن المخططات والتصورات هى عموميات للبيئة المجردة والتي تقوم على ملاحظتنا واستنتاجاتنا ، بعضها ينحدر من خبراتنا الأولية ، فيما يعود الكثير منها إلى ما نحصل عليه من خبرات عن طريق والدينا ، وأقراننا ومدرسينا ووسائل الاتصال والإعلام الأخرى .

فعلى سبيل المثال ، نتعلم القراءة والكتابة ، ونتعلم الجمع والطرح ، وكذلك نبدأ فى معرفة كيف تعمل الأشياء وأين تقع ، وماذا يجب أن يفعل الناس وما ينبغى أن يتجنبوه ، وماذا يعنى أن يكون الفرد ذكراً أو أنثى ، وكثيراً ما نبحث عن جدوى لأشياء تهمنا ونحدث عنها ، ونتعلم كيف نكون زبائن ، ونتعلم ماذا يعمل الناس فى وظائفهم وأعمالهم المختلفة ، يحدث كل ذلك بمنتهى اليسر ولا نشعر بهذا النشاط إلا فى حدود ضيقة^٧ .

مثل كثير من الخصائص الإنسانية الأخرى نجد أن قدرتنا على القيام بالتخطيط ما هي إلا عبارة عن نعمة إلهية ممزوجة. فلدى التأكيد على مصادر القوة الواضحة وكذلك القيم الخاصة بقدرتنا على بناء عالمنا الذاتى، فإنه من المحتمل جداً أن نتغاضى عن بعض أوجه القصور والخلل الوظيفى لهذه القدرة. و يأتى فى مقدمة هذه الاحتمالات — حقيقة — أنه بمجرد أن تكون مخططاتنا محددة بوضوح، وبعد أن تضىء عليها صفة الذاتية، فإنها فى الغالب تتخذ خاصية موضوعية هادفة. وغالباً ما تبدو لنا وكأنها حقيقة واقعة لدرجة ننسى فيها طبيعتها الرمزية، بل ننسى فى كثير من الوجوه أنها من صنعنا وإبداعنا الشخصى.

ونادراً ما نهتم بما إذا كان لورقة النقد من فئة الدولار قوة شرائية معينة، أو للمعانى التى ترمز إليها كلمات، مثل: كلب أو أم، وبروتستانتى أو كاثوليكى، وديموقراطى أو جمهورى، وابن أو أب. ذلك لأننا قد كَوَّنَّا تصوراً وتفصيلاً كاملاً داخلنا عن ورقة الدولار والأم والأب والكاثوليكين.. إلخ، بحيث يبدو من خلال سلوكنا وكأن ما لدينا من رموز تفصيلية وتصورات، هى فى الواقع مطابقة تماماً للأشخاص والأشياء والمواقف أو حتى الأفكار التى تشير إليها.

وتحدث هذه المشكلة لعدد من الأسباب : (١) فبينما تتعرض البيئة لتغير مستمر فإن ما لدينا من تصور وقواعد يظل ثابتاً نسبياً. (٢) كل تصور أو تفصيل لا يمكن أن يكون كاملاً. (٣) الانطباعات الذهنية تعد شخصية وذاتية. (٤) الانطباعات الذهنية والقواعد هى نتاج اجتماعى. (٥) الانطباعات الذهنية والقواعد تقاوم التغيير^٨.

التغيير: لا يمكن أن يحدث توافق تام بين تصورنا ذهنى وبين البيئة من حولنا، شأنها تماماً شأن الخريطة والمنطقة الجغرافية التى تمثلها. وإن علماء علم الدلالة العام — الذين ندين لهم بالفضل فيما يُعرف بتناظر التصور مع الواقع الجغرافى — يشيرون إلى

استحالة التناظر بين مخططاتنا الذاتية الداخلية والواقع الطبيعي الرمزي الخارجى،
فالأول يحتاج إلى ما يشبه المعالجة لطبيعة البيئة، والبيئة في تغير مستمر ولا يمكن
للإنسان قط أن يخطو في النهر نفسه مرتين^١.

إن رموزنا وكذلك تصورنا الرمزي لا تتغير دائماً بنفس الطريقة والسرعة اللتين تتغير
بهما البيئة، وهذا ما يوضحه العديد من الأحداث اليومية. فعلى سبيل المثال، لو حدث
أن نقلنا الساعة أو سلة المهملات إلى مكان جديد، فإننا نظل ننظر إليها في مكانها
القديم نفسه، وذلك بسبب تفاصيلنا التي تعلمناها جيداً.

وهناك نقطة ينبغي أن ننتبه إليها وهي أن مدى الإفادة مما نخزنه من قواعد وصور
ذهنية وتفاصيل، كثيراً ما يكون مرتبطاً بالوقت، فالقواعد أو التفاصيل التي قد تكون
ملائمة في وقت معين ربما أصبحت غير ذات فائدة عملية أو كانت مضرّة في أوقات
أخرى. وحتى هذا العالم من حولنا وسلوك من يعيش فيه يمكن أن يحدث فيهما تغير
جوهري من وقت لآخر، ومن سوء الحظ أنه ليس لدينا ضمان بأن التفاصيل التي
تكونت سوف تكون سريعة الحساسية لهذا التغير. وبغض النظر عن أى سبب آخر،
يجب أن نشعر بالسعادة لأن قدرات ذاكرتنا محدودة، حيث إن النسيان يساهم في
قدرتنا على إحداث التغير في هذه التفاصيل^١.

النقص : وهناك سبب ثان للاختلاف بين تصورنا وبين البيئة الواقعية، إذ أن
تصورنا يكون دائماً أقل اكتمالاً وشمولاً من الواقع الذي يرمز إليه، ونتيجة لذلك يجرى
تجاهل التفاصيل. وتشبه هذه الظاهرة ما نعرفه عن خرائط الطرق السريعة التي تبين
بعض التفاصيل وتتجاهل غيرها، كذلك يكون تصورنا الشخصي، فنحن نختار مظاهر
معينة وتتجاهل غيرها، لأنها تعميم وأنماط وتقسيم إلى فئات ثابتة للبيئة الواقعية كي
يسهل علينا استيعابها. ويوضح رمز «كلب» — مثلاً — هذه الحقيقة، فلدى كل
شخص تصور مختلف لواقع البيئة التي يرمز إليها لفظ «كلب»، وعندما نفكر في

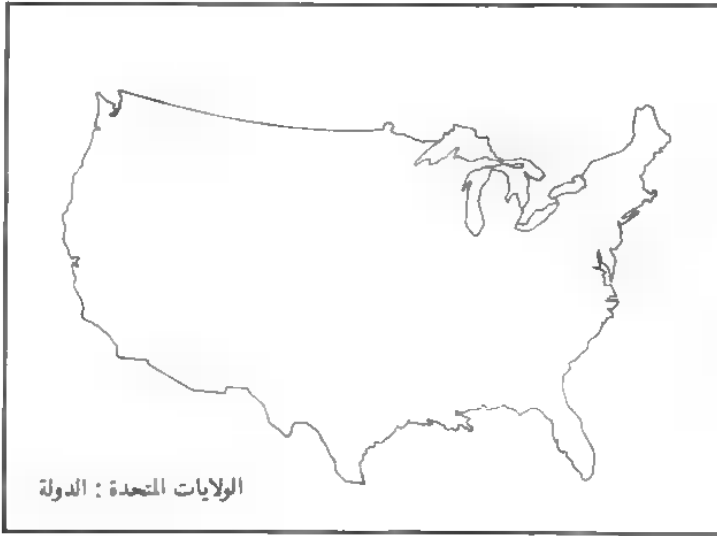
«كلب» فإن تصورنا يكون مبنياً على خبراتنا الشخصية التي لا تحمل إلا القليل من الشبه للمفهوم العام والثابت لمعنى الكلب .

الذاتية : والصفة الثالثة للتصور هي أنه شخصي وذاتي . وكما نعلم ، فإن تصورنا ينمو في محاولاتنا الدائبة للتكيف مع الواقع والمواقف التي تواجهنا في حياتنا اليومية . ومن الطبيعي أننا لا نواجه المواقف نفسها ، فالتصور والقواعد التي نطورها نتيجة لخبراتنا تختلف بشكل جوهري من شخص لآخر ، ولأن خبراتنا تميل لأن تكون فريدة ، فإن التفاصيل التي نكوّنها لا بد أن تكون شخصية وذاتية .

إن الحادثة بين شخصيتين في الفيلم التعليمي المعروف بـ «عين المشاهد» توضح هذه النقطة . يحدث هذا المنظر على رصيف المشاة في منطقة سكنية بالمدينة . صاحب المسكن هو السيد «كوبلماير Copplemeyer» ، والساكن هو الفنان «مايكل جيرارد Michael Girard» ، يتحدثان نحو امرأة تعبر الشارع :

- جيرارد : هل ترى تلك المرأة ؟ إنها ليست حقيقية !!
كوبلماير : تلك المرأة ليست حقيقية ؟ أوه ، لقد رسمتها من بنات أفكارى .
جيرارد : بالضبط ، ينظر المرء ثم لا يرى شيئاً . شخص آخر ينظر ، ثم يقع في شرك الحب . سوف أرسم اليوم على القماش ما أراه في المرأة . وبالنسبة لى ستكون الصورة الزيتية حقيقية كهذه المرأة تماماً ، أما بالنسبة لك فلن تكون سوى صورة زيتية .
كوبلماير : تقصد أن اللوحة الزيتية ستكون حقيقية كتلك المرأة ؟
جيرارد : (يضحك) ، حسناً يا كوبلماير ، إنك تثبت وجهة نظرى . إن الرجل الذى تراه في شخصى لا وجود له^{١١} .

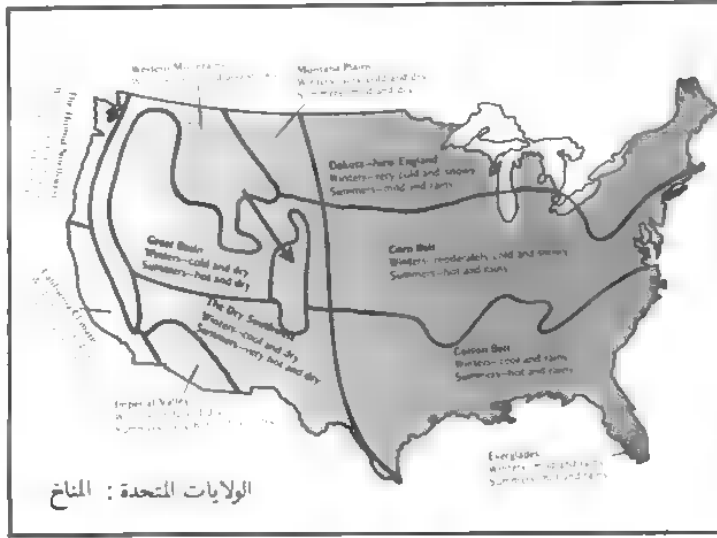
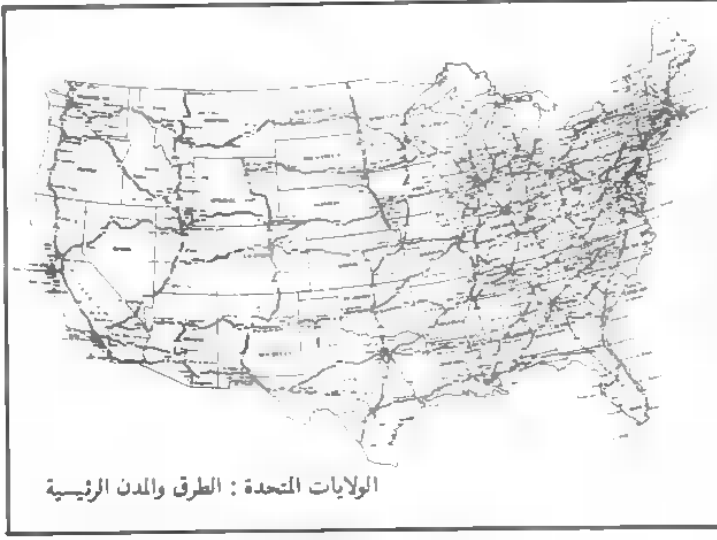
من خلال الحوار الذى جرى سابقاً يبدو واضحاً أننا نحن الذين نخلق صورنا الذهنية ، كما أن إنتاجها عبارة عن جهد خلاق .



(شكل ٩ - ٦)

تفاصيلنا الرمزية، لا تختلف عن خرائط الأقاليم الجغرافية، من حيث إنها يجب أن تكون اختيارية. توضح الخرائط بعض سمات المنطقة وتخفي سمات أخرى.

تابع -
(شكل ٩ - ٩)



الطبيعة الاجتماعية : الصفة الرابعة للصور الذهنية هي طبيعتها الاجتماعية .
وإذا ما أمعن إنسان في النظر إلى طفل صغير وهو يحاول أن يصنع من لعبته شيئاً له
معنى ، أو إلى عالم طبيعة (فيزيائي) وهو يحاول دمج ملاحظة جديدة ضمن نظريته ، أو

إلى رجل مبيعات يحاول بيع بضاعته، فسنجد أن تأثير الآخرين على سلوك هؤلاء الأشخاص بارز وواضح. ومنذ أيامنا الأولى فإن الآباء والعائلة وحتى الأجيال السابقة قامت بدور مهم في تحديد البيانات والخبرات التي سوف نتعرض لها. وينطبق هذا على اللغة التي نستعملها، فهي نتاج النمو الحتمي للمعرفة والمهارات المختلفة بسبب التأثير الاجتماعي. ونحن لسنا متأثرين بهذه الخبرات المتنامية وغير النظامية فحسب، ولكن أيضاً بطبيعة التعليم النظامي والتدريب كذلك. وتوجه هذه العمليات الاجتماعية انتباهنا بشكل انتقائي جداً، مُبرزة ظواهر وحالات معينة فيما تعمل على إخفاء ظواهر وحالات أخرى، وتعمل كذلك على تشكيل تصوراتنا بطرق بارعة أحياناً، وغير بارعة أحياناً أخرى.

الاستقرار : والخاصية الأخيرة للتصور تكمن في استقراره. فبعد أن تترسخ القواعد الأساسية بدرجة معقولة، فإن البيانات الجديدة لا تحدث سوى قدر ضئيل من التغيير الجوهرى. فبعد أن نكون قد اتخذنا قراراً لتأييد حزب ما، على سبيل المثال، فليس من المحتمل أن تفلح الإعلانات الدعائية أو المقالات الصحفية في دفعنا لتغيير أو سحب تأييدنا لذلك الحزب الذى نؤيده. ويحدث الشيء نفسه عندما نتخذ قراراً بالأ نهم بعمل معين، فمن النادر أن يستطيع برنامج تلفزيونى أو شخص ما أن يغير تفكيرنا لمجرد مشاهدتنا لذلك البرنامج أو سماعنا لذلك الشخص، خاصة عندما يتناقض ذلك مع تصورتنا.

إن تفاصيلنا وغلبة «العادة» تميلان إلى توجيهنا نحو مصادر البيانات التى غالباً ما تتسق مع الإطار أو القواعد التى طورناها. وفى معظم الحالات فإننا نميل إلى تجاهل البيانات التى تتناقض أو لا تنسجم مع تصورتنا، بدلاً من أن نعدل تصورتنا بطرق جوهرية.

وهذا الموقف يشبه تماماً موقف الباحث الذى يصعب عليه أن يتناسى نظرية معينة أو نموذجاً علمياً وإن ظهرت حقائق تعارضها، فالأمر كذلك بالنسبة لنا، إذ لا نتنازل بسهولة عن عناصر من نماذجنا الشخصية — قواعداً، تفاصيلنا، وتصورنا عن العالم. ومع ذلك فإنه قد يحدث فى بعض الحالات نوع من التغيير فى هيكل تصورنا وقواعداً. وفى مواقف أخرى يبدو واضحاً أن وزن البيانات المتراكمة، ومقدار تأثير الأشخاص المهمين لنا، وربما أهمية الأحداث التاريخية — تقودنا إلى أن نغير أسلوب أدائنا أو استجابتنا. وقد يكون لحدث معين بذاته تأثير بعيد المدى، مثال ذلك : حادث مرورى، أو مرض من الأمراض، أو الشعور بخيبة الأمل، أو بلوغ إنجاز معين — كل ذلك يمكن أن يقود إلى تحقيق قدر من التغيير الأساسى .

الهوية ومفهوم الذات :

قبل ما يقرب من خمس وعشرين سنة صاغ «جوردون ألبورت Gordon Allport» مصطلح «الصيرورة» الذى يهدف إلى رصد العملية ذات النشاط الدائب، التى تتطور بها بوصفنا بشراً ونحدد من خلالها شخصيتنا وهويتنا ومفهومنا لأنفسنا^{١٢}. إن دور الاتصال من منطلق الصيرورة يبدأ منذ عملية الحمل، حيث تبدأ المعلومات الضرورية لأولى عمليات النمو عملها، ومن ثم تستمر فى تفاعلها خلال مرحلة النمو ولأجيال لاحقة. إن القدرات التى نرثها إنما تنمو وتأخذ شكلها عن طريق خبراتنا فى الحياة فى بيئتنا الطبيعية والرمزية. وإجمالاً، فإن هذه الخبرات تمارس علينا تأثيراً خفياً دقيقاً لكنه فى الوقت نفسه جلى واضح .

إن معاملاتنا وجهاً لوجه مع الوالدين والأصدقاء والمعارف والأقران إلى جانب خبراتنا مع الجماعات المختلفة، والمنظمات، والمظاهر التقنية والثقافية لحياتنا — تعمل على تأمين جزء كبير من المادة الخام لمبدأ «الصيرورة». وعندما نعمل فى ضوء هذه

المؤثرات أو نستجيب لها فإننا في الواقع نقدم الطاقة اللازمة لعملية «الصيرورة» .
وتعتمد كل خبرة جديدة على ما سبقها ، بينما نتكيف للمتطلبات والفرص التي حولنا
ومن ثم نصوغ هوياتنا .

إذا

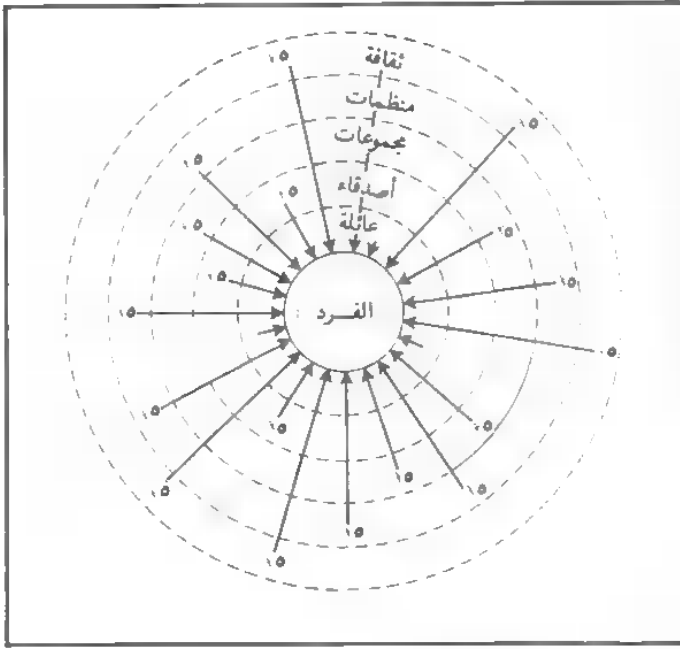
عاش الطفل في ظل النقد
فسيتعلم كيف يدين
إذا عاش الطفل في ظل الخصومة والعداء
فسيتعلم القتال
إذا عاش الطفل في جوار السخرية
فسيتعلم الخجل
إذا عاش الطفل في ظل من العار
فسيتعلم الشعور بالذنب
إذا عاش الطفل في قدر من الاحتمال
فسيتعلم الصبر
إذا عاش الطفل في جوار التشجيع
فسيتعلم الثقة بالنفس
إذا عاش الطفل في جوار المديح والثناء
فسيتعلم الشعور بالامتنان
إذا عاش الطفل في جوار العدالة
فسيتعلم العدل
إذا عاش الطفل في ظل الأمان
فسيتعلم أن يكون لديه الإيمان
إذا عاش الطفل في جوار الاستحسان
فسيتعلم حب نفسه
إذا عاش الطفل في جوار الرضا والاحترام
فسيتعلم كيف يجد الحب في هذا العالم^{١٣} .

ومع أن بعض الحالات تبدو أكثر تعقيداً بحيث يصعب التنبؤ بها، على عكس ما هو وارد في القصيدة السابقة، فإننا في الواقع كثيراً ما نصبح ما نعيشه ونخبره. ومهما يكن حالتنا الراهنة أو ماضينا أو ما سيؤول إليه أمرنا في المستقبل، سواء كنا مسيطرين أو خاضعين، منطوين على أنفسنا أم ودودين، نشعر بالثقة بالنفس أم بعدم الأمان، متزمتين أم مرنين، عدوانيين أم مسالمين — فإن ذلك كله يتأثر بدرجة كبيرة بمقدار تأثير خبرات الاتصال التي حصلنا عليها حتى تلك اللحظة، وكذلك الأسلوب الذي سلكناه للتكيف معها.

و يظل إشباعنا للعديد من حاجاتنا التي تعد جوهرية لنمونا الشخصي، يعتمد في جوهره على الاتصال. إلى جانب حاجتنا لخلق جوذى معنى في هذا العالم، هناك حاجة إلى أن نموعاطفياً، أن نتسب إلى الآخرين ونقارن أنفسنا بهم، ونندمج معهم ونبحث عن سبيل للترويح عن أنفسنا، ونكتشف ذواتنا المتغيرة، وهكذا.

وخلال عملية «الصيرورة» هذه، فإننا سنضيف إلى ذاتيتنا قدراً كبيراً من أولئك الآخرين من ذوى الشأن أثناء نمونا وتطورنا، مثل الوالدين والأصدقاء والزملاء، وفي كثير من الوجوه ينتهى بنا المطاف مع هؤلاء الأشخاص بالتلاقى عند كثير من الأمور المشتركة. ومع ذلك فبمقدار ما ننمو مثل أولئك الأشخاص ذوى الشأن بالنسبة لنا، فإننا نعمل على أن نتميز عنهم أيضاً.

وبالإضافة إلى الدور الذى تقوم به معالجة المعلومات فى «تطوير» ذاتيتنا الشخصية و «تمييزها»، فإنها كذلك تقوم بدور مواز فى الأهمية فى «التعبير» عن أنفسنا إزاء الآخرين، وكذلك فى قدرتنا على أن نستجيب لتعبيرات الآخرين عن هوياتهم. وحالات الغضب التى تبدو علينا، أو الحب أو الإحباط أو النزوع أو الاحترام أو الشعور بالامتنان والأمان — إنما يجرى التعبير عنها بواسطة الاتصال، وخلال هذه العملية نكون أيضاً قادرين على أن نحدد هذه المشاعر لدى الآخرين ونستوعبها.



(شكل ٩ - ٧)

يمكن القول، إلى حد كبير، إن هويتنا الفردية ومفهومنا الشخصي، إنما هما نتيجة لقبولنا وتكيفنا مع عدد من البيانات التي أوجدتها لنا عائلتنا والعلاقات والجماعات والمنظمات والثقافة، التي تشكل نحن جزءاً منها باعتبارنا أفراداً.

إن الاتصال البشري مهم أيضاً في العمليات العلاجية الضرورية التي تساعد على المحافظة على تعزيز مفهومنا الذاتي، فمن خلال عملية الاتصال نتبادل مع الآخرين التأييد والتوكيد فيما يختص بأفعالنا وردود أفعالنا، مؤكداً بذلك «ذاتيتنا».

تحدث عملية العلاج هذه بطريقة غير منتظمة وغير مباشرة في بعض الأحيان بحيث لا نعي ذلك، ومثال ذلك حين نراقب تعبيرات الآخرين واستجاباتهم لآرائنا وأفكارنا باعتبارها جزءاً من الحديث العابر. وغالباً ما تقوم بهذا الدور العائلات والأزواج والأصدقاء المقربون، وفي حالات أخرى يستخدم الاتصال العلاجي جهوداً منتظمة

لتنمية علاقات خاصة لغرض معين ، كما فى حالة الاستشارة أو العلاج الطبيعى ، والمجموعات المنتظمة لخدمة الأفراد مثل جماعات إنقاص الوزن ومعاربة المشروبات الكحولية . وكما يبدو واضحاً فإن دور الاتصال فى توطيد ، ووقاية ، ورعاية «الذات» إنما هو دور معقد ومستمر ، وهو على درجة كبيرة من الأهمية لحياة الإنسان كما نعرفها .

تعريف الضغوط النفسية وتخفيفها :

أثناء جهودنا للتصرف أو الاستجابة على نحو جيد لكثير من المواقف والمناسبات التى نواجهها فى بيئتنا ، تنشأ بالضرورة مصاعب مختلفة . وعندما تحدث مثل هذه المتناقضات أو الضغوط ، فإننا نتفاعل بصفة غريزية للتكيف مع هذا التحدى أو التهديد .

ومن وجهة النظر (البيولوجية) ، فإن دائرة التكيف مع الضغط فى حياة الإنسان تسير فى خط مواز لسلوك الأشياء الحية الأخرى^{١٤} . أما من حيث منشأ الضغط والوسائل المتاحة للتعامل معه فإننا نجد الناس يختلفون جوهرياً عن الحيوانات فى هذا الصدد ، فبينما تميل معظم الحيوانات إلى التعامل مع تهديدات البيئة بطريقة مباشرة شبه انعكاسية ، نجد الضغط (الكبت) الإنسانى غالباً ما يكون نتيجة تمائل استجابة من الدرجة الثانية لحالة من حالات الاتصال التى تنطوى على معانٍ رمزية . إن التهديد الذى يخيم على شعور الإنسان عندما يخشى الرفض من قبل الآخرين ، أو المناقشة الجادة مع زميل ، أو احتمال الفشل فى امتحان مهم ، والملل من الوقوف طويلاً عند محل بقالة ، أو القلق الناشئ من قرب حلول الموعد المحدد لتقديم مشروع غير مكتمل — كل هذه المواقف غالباً ما تصبح مصادر قلق وضغوط مختلفة للإنسان . وتستطيع هذه التهديدات الرمزية أو تثير الاستجابة نفسها من الهرمونات والأعصاب والعضلات التى تجتد الحيوانات تستجيب لها ، عن طريق أجسامها وعضلاتها لتحمى نفسها وتحافظ على بقائها .

أما بالنسبة للإنسان فإن قاعدة معالجة المعلومات وفق دائرة التكيف للضغط تخضع لثلاثة مظاهر: (١) يكتشف الناس عوامل الضغط في البيئة من خلال معالجة المعلومات، شأنهم في ذلك شأن بعض الحيوانات. (٢) على التقيض من بعض الحيوانات الأخرى، فإن معظم الضغوط التي يخضع لها الناس في حياتهم اليومية تكون نتيجة لنشاط الاتصال الذي يمارسه أناس آخرون. فالضغوط الناجمة عن جدال عائلي، أو انفصال عرى علاقة قديمة، كثيراً ما تحدث نتيجة للاتصال. (٣) بينما تتعامل بعض الحيوانات مع الضغط باستخدام أجسامها فقط، فإن الناس يتغلبون على الضغط في الغالب من خلال الاتصال.

والإنسان لا يفر من المواقف أو يجابهها كما تفعل الحيوانات الأخرى، ذلك أننا تعلمنا من خلال التنشئة الاجتماعية أن الهروب من المشكلات أو مقابلتها بالعنف لا نسم عن روح حضارية في مواجهة هذه المشكلات، ونتيجة لهذه الخبرة فإننا نتحكم في أجسامنا، ولا نقاتل ونهرب إلا بطريقة رمزية فقط. ولعل من السخرية أن نذكر أن بيئتنا الإنسانية المعقدة لم تعمل على زيادة توفير عوامل الضغط في حياتنا فحسب، بل قللت من فرص التغلب على ذلك الضغط جسدياً.

ومع أن الضغط والتكيف ظاهرتان طبيعيتان مرتبطتان بحياة الإنسان، فإن العديد من الأحداث تشير إلى أن الضغط المزمن والمتراكم يمكن أن تكون له عواقب جسمية مدمرة وحالات عصبية عديدة. ولقد أوضحت البحوث أن الضغط يضعف قدرتنا على مقاومة الأمراض، وقد يسهم في أمراض الكلى والقلب وتصلب الشرايين وارتفاع ضغط الدم ومرض الشقيقة (الصداع النصفي)، والتوتر والصداع، وأمراض المعدة المختلفة مثل القرحة والربو والحساسية وأمراض التنفس والتهاب المفاصل وحتى السرطان^{١٥}.

ومع أن هناك نتائج سلبية للضغط، فقد تكون له علامات أو مظاهر إيجابية أيضاً في تنمية النواحي الشخصية والاجتماعية^{١٦}. ولا تعتمد حالات الضغط على قدرة أجسامنا

على التعامل مع هذه الظاهرة فحسب ، لكن تعتمد كذلك على الاتصال . وكون الضغط عاملاً مدمراً أو عاملاً بناء لا يعتمد في النهاية على ما إذا كانت البيانات التي تسبب التوتر موجودة أو غائبة عن بيئتنا فقط ، بل يعتمد وبشكل أهم على الأسلوب الذي ننتهجه في معالجة تلك المعلومات .

شبكة المعلومات ، التنشئة الاجتماعية ، والتأثير :

إن معظم البيانات التي نسجلها تعود في أصلها — كما هو معلوم — إلى سلوك العديد من الناس ، وعندما تصدر منا استجابة لمثل هذا النوع من البيانات فإن سلسلة من الأفعال وردود الأفعال تأخذ في التحرك . وفيما تتكشف العملية ، فإن هناك نتيجة واحدة على الأقل تبدو جلية وهي أننا جميعاً مرتبطون ببعضنا عبر شبكة اتصال . وربما تتخذ هذه الشبكات عند مرحلة معينة ، شكلاً يسيراً ، يتمثل في تبادل الابتسامات أو الحديث بين سائق سيارة أجرة وبين الركاب . وفي الحد الأقصى قد تتضمن كل البيانات القانونية المعقدة ، والنواحي الاجتماعية والسياسية والدينية التي تربطنا بعضنا ببعض باعتبارنا أفراداً في مجتمع واحد .

المستوى	أحداث الحياة	القيمة المتوسطة
١	وفاة الزوج	١٠٠
٢	الطلاق	٧٣
٣	انفصال الزوجين	٦٥
٤	عقوبة السجن	٦٣
٥	وفاة أحد أفراد العائلة	٦٣
٦	مرض شخص أو إصابته	٥٣
٧	زواج	٥١
٨	فصل عن العمل	٤٧
٩	صلح زوجين	٤٥
١٠	تقاعد	٤٥
١١	تغير في الحالة الصحية لأحد أفراد العائلة	٤٤

(شكل ٩ - ٨)

المستوى	أحداث الحياة	القيمة المتوسطة
١٢	الحمل	٤٠
١٣	صعوبات جنسية	٣٩
١٤	انضمام شخص إلى أفراد العائلة	٣٩
١٥	تصحيح وضع يتعلق بالعمل	٣٩
١٦	تغير في الحالة المالية	٣٨
١٧	وفاة صديق	٣٧
١٨	تغير مجال العمل	٣٦
١٩	تغير مرات الخلاف بين الزوجين	٣٥
٢٠	رهائن عقارية تزيد على ١٠ ٠٠٠ دولار	٣١
٢١	حبس بسبب قرض أو رهن	٣٠
٢٢	التغير في مسؤوليات العمل	٢٩
٢٣	مغادرة الابن أو الابنة للمنزل	٢٩
٢٤	مشاكل مع الأصهار	٢٩
٢٥	تحقيق منجزات شخصية هامة	٢٨
٢٦	توقف الزوجة عن العمل أو بدؤها لعمل جديد	٢٦
٢٧	بدء الدراسة أو انتهاءها	٢٦
٢٨	تغير أحوال الحياة	٢٥
٢٩	تنقيح العادات الشخصية	٢٤
٣٠	مشاكل مع الرئيس	٢٣
٣١	تغير في ساعات العمل أو في شروطه	٢٠
٣٢	تغير في السكن	٢٠
٣٣	تغير المدارس	٢٠
٣٤	تغير في أساليب الترفيه	١٩
٣٥	تغير في النشاط الديني	١٩
٣٦	تغير في النشاط الاجتماعي	١٨

تابع
(شكل ٩ - ٨)

المستوى	أحداث الحياة	القيمة المتوسطة
٣٧	قروض أو رهون أقل من ١٠ ٠٠٠ دولار	١٧
٣٨	تغيير في عادات النوم	١٦
٣٩	تغيير في عدد اللقاءات العائلية	١٥
٤٠	تغيير في عادات تناول الطعام	١٥
٤١	إجازات	١٣
٤٢	عطلة عيد الميلاد	١٢
٤٣	مخالفات يسيرة للقانون	١١

تابع
(شكل ٩ - ٨)

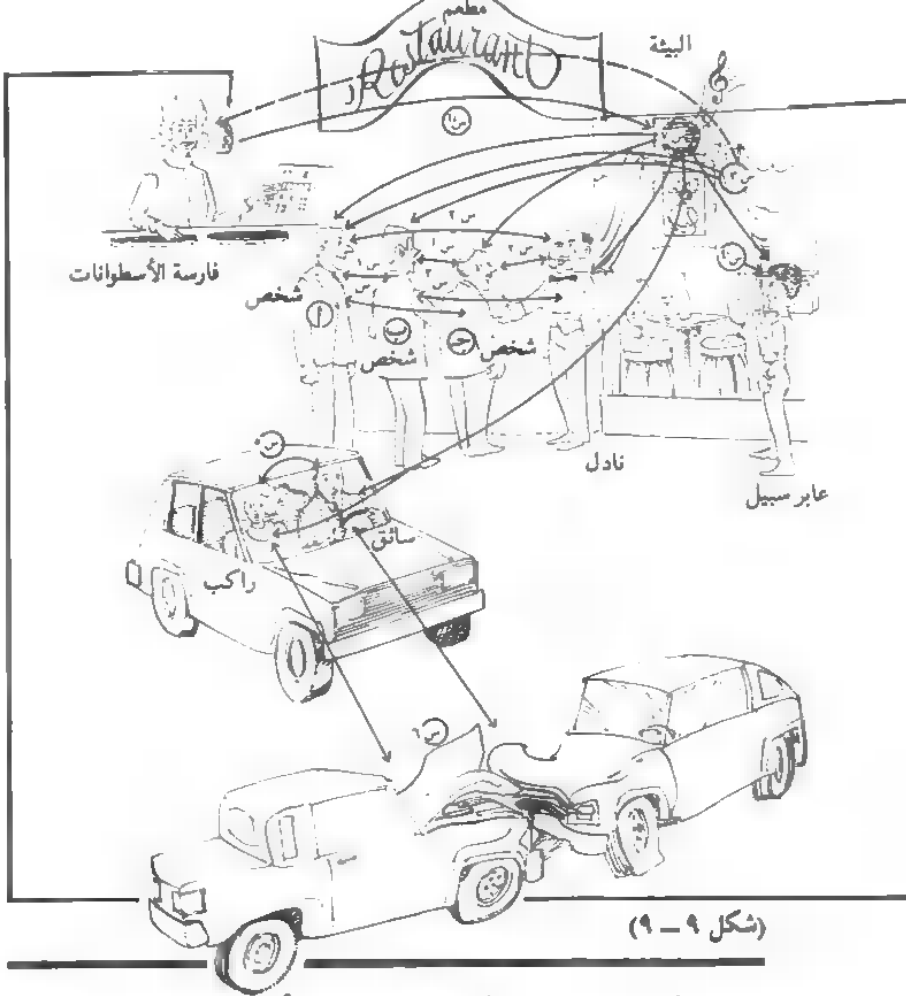
ناقش «توماس هولمز Thomas Holmes» و«ريتشارد راه Richard Rahe» العلاقة بين الضغط والأمراض، ومن ثم قاما بتطوير معيار أسمياه (معياري إعادة التكيف الاجتماعي) لفرض تصنيف مختلف أنواع الضغط في حياة الإنسان وربطها باحتمالية إصابته بمرض. وقد أوضحت نتائج دراستهما أنه بمقدار تضاعف الضغط تزداد احتمالات المرض.

لكي تطبق المعيار، عليك أن تفحص الأحداث التي جرت لسنة مضت ثم تجمع قيمة النقاط. وقد وجد «هولمز وراه» أنه في حدود (١٥٠ نقطة) يكون هناك احتمال يصل إلى ٥٠٪ ليحدث تغير صحي واضح وربما أمراض جسمية، وعندما تتجاوز الدرجة (٢٠٠ نقطة) في السنة الواحدة فإن احتمال حدوث أمراض يصل إلى ٩٠٪.

SOURCE: Reprinted with permission from Thomas H. Holmes and Richard H. Rahe, "The Social Readjustment Rating Scale." *Journal of Psychosomatic Research*, 11 (2) (1967) Pergamon Press, Ltd.

وغالباً ما يحدث الارتباط نتيجة للبيانات التي يتم إنتاجها والاستجابة لها في وضع مواجهة. وعندما تفصل بيننا حواجز جغرافية أو زمانية، تلعب تقنيات الاتصال دوراً حيوياً في إنشاء وصيانة الشبكات.

إن التلفزيون والراديو والصحف والمجلات، بالإضافة إلى وسائل الاتصال الأخرى، تقدم البيانات وأدوات الإرسال التي تعين أعضاء الجماعات والمنظمات والمجتمعات والعالم بصفة عامة كي يصبحوا ضمن شبكة موحدة، وحتى أدوات مثل



عندما يستجيب الأفراد للبيانات يصبح الأشخاص المشتركون جزءاً من شبكة عريضة قوامها الخبرات المشتركة. ويوضح حادث السيارة كيف تنشأ مثل هذه الشبكات، فالأشخاص (أ، ب، جـ) يتجاذبون أطراف الحديث أثناء استعدادهم لتناول طعام العشاء في المطعم (س ١)، حيث يصل إليهم (النادل) ويتبادل معهم الكلمات (س ٢) ويحمل ديكور المطعم بعض المعنى لكل من (أ و ب). وبينما يقود الشخصان (س ٥) سيارتهما وهما يتجاذبان أطراف الحديث، يشاهدان حادث تصادم في تقاطع طريق (س ٦)، مع ملاحظة أنهما يستمعان إلى أغنية معروفة تصل إليهما من الراديو (س ٧) فيما يستمع إليها الشخص الآخر الذي يعبر الشارع من مذياعه (س ٨). وكثيراً ما تذهب فارسة الأسطوانات إلى هذا المطعم، وهي تحمل لديكور هذا المطعم أحسن الذكريات باعتباره أهم ما يلفت انتباهها في هذا المكان (س ٩).

الهاتف وآلات النسخ تقدم خدمات مماثلة على نطاق أضيق . وتساعدنا تقنيات الاتصال البشرى أن نجرى اتصالاً مع الآخرين يحول بيننا وبينهم عامل الزمان والمكان، فبواسطة الكتب والوثائق وقواعد المعلومات والصحف والصور والمتاحف والأفلام وغيرها نقوم بالاتصال بأشخاص عاشوا في أزمان غابرة .

ومما لاشك فيه أن الربط الذى يحدث بواسطة الاتصال هو عامل أساسى فى حياتنا رغم أننا لا نعيه ما يستحقه من اهتمام، فهو يودى دوراً أساسياً فى تشكيل خبراتنا لدرجة أننا لا نستطيع أن نتصور حياتنا دون وجود شبكات الاتصال التى نسهم فيها ونعتمد عليها . وقد أشار إلى ذلك «جوفرى فايكرز» فقال : «أصبحت عضواً فى المجتمع منذ ولدت بسبب الدور الذى أسند إلّى ضمن شبكات الاتصال»^{١٧} .

وعندما نربط أنفسنا بالآخرين فإنه لا مفر من حدوث قدر من التأثير المتبادل كاستخدام عبارات يسيرة مثل «كيف الحال، أنا بخير، .. إلخ»، وممارس كل شخص قدراً من التأثير على الآخرين . حتى التعرض لبيانات مختلفة يودى إلى نتيجة تنسيقية، ويمكن ملاحظة ذلك جلياً فى علاقات الجماعات والمنظمات والمجتمعات حيث يودى الاتصال دوراً مؤثراً . ويسهم كل من الأصدقاء والأزواج والأفراد ضمن كل مجموعة أو جماعة أو منظمة، فى تنمية وتطوير لهجات أو مصطلحات لغوية أو إيماءات مشتركة .

ويمكن استخدام مصطلح «التنشئة الاجتماعية» للإشارة إلى تلك النتيجة المنظمة للاتصال التى هى فى المقام الأول طبيعية، إذ تحدث أثناء تكيف الفرد مع المطالب الخاصة بالوحدات الاجتماعية المختلفة والتى يجد نفسه منغمساً فيها . فخلال هذه العملية نتعلم اللغة، ومقاييس الملابس، والخيارات السياسية المفضلة، والقيم، وكذلك التكيف مع الوقت، والقيم الروحية، وأساليب التحية، وكافة أنواع الرموز والأنماط والقواعد والمعانى — بغض النظر عما إذا كان للأشخاص الذين نتعامل معهم بكامل وعينا محاولة التأثير علينا .

ومرة أخرى يلعب الاتصال الجماهيري وتقنيات الاتصال دوراً مهماً في هذا الصدد. إن البيانات لا تعمل في فراغ بل يجرى إرسالها عبر الإطار الاتصالي، وتسهم هذه المعلومات المرسلّة عبر وسائل الاتصال — شأنها في ذلك شأن الاتصال وجهاً لوجه — في التأثير علينا، خاصة في تلك المجالات التي تقل فيها معرفتنا. وتقوم وسائل الاتصال بدور في جدولة بياناتنا واهتماماتنا، وكذلك في مساعدتنا لإيجاد العلاقة بين الأعمال التي يتعين علينا القيام بها. كما تقدم قاعدة للبيانات تؤدي دوراً في تنشئتنا الاجتماعية بالنظر إلى جوانب من حياتنا، بما في ذلك العمر والجنس والوظيفة والاستهلاك والعنف والجريمة والأكل والتغذية والعلاقات العائلية والشخصية^{١٨}.

ليس كل تأثير ينجم عن الاتصال الإنساني بطريقة عفوية. فنحن في علاقاتنا كأفراد، بغيرنا من جماعات ومنظمات ومجتمعات، إنما نبذل قصارى جهدنا لإقناع الآخرين، والعكس بالعكس، صحيح أيضاً، لكي نتفق على البيع والشراء والقبول.. وهكذا.

أما كيف ومتى تكون هذه المحاولات المؤثرة ناجحة فإن ذلك — ربما — كان أكثر أوجه الاتصال الإنساني الذي حظى بالدراسة، لقد أمكن تحديد عدد من العوامل في هذا الصدد، وقد سبق أن حددنا كثيراً منها في الفصل السابع عندما تناولنا المناقشة استقبالي المعلومات. فعلى سبيل المثال، نحن نعلم أن الإقناع يتضمن الاختيار كما يتضمن الشرح وحفظ المعلومات، وكذلك نعلم أن محاولات التأثير تبدأ عندما يبدأ المصدر في إعطاء رموز للبيانات ويختار وسائط تتناسب وأهداف المستقبل وواقعه. بعد ذلك يجب أن تكون البيانات في متناول المستقبل وحاجاته، وأن تتلاءم مع أهدافه وتصوراته في الوقت المناسب. وعندما تتحقق هذه الشروط يصبح من المحتمل أن يحدث التأثير، ويحتمل ألا يحدث هذا التأثير إذا كان ذلك يسبب تحولاً جذرياً فيما قد تعود عليه الفرد وألفه.

نستخلص من ذلك أنه في حدود معرفتنا وفهمنا لهذه العملية، فإن قدرتنا على ربط هذه العوامل في سياق يمكننا من إقناع شخص آخر في أى موقف محدد — مازالت فنًا أكثر منها علماً.

١ — الفعل ورد الفعل

وصف (أو توصيف)

تصنيف

تقويم

فعل

٢ — تصور وتعلم

التخيل البيئي

تكوين الصورة

تطوير القواعد

القيود

تغير البيئة

عدم الاكتمال

الذاتية

التأثير الاجتماعي

مقاومة التغير

٣ — الهوية والمفهوم الشخصي

التكوين

(جدول ٩ — ١)

ملخص استخدام

ونائج الاتصال البشري

التمايز

التعبير

المحافظة

٤ - تعريف وتخفيض الضغط

أصول الضغط

تعريف الضغط

تخفيض الضغط

٥ - الشبكات

تكوين الشبكة

الربط وجهاً لوجه

الربط بواسطة التقنية

٦ - توحيد القياس

خلق الرموز

توحيد قياس المعاني

توحيد قياس القواعد والطقوس

٧ - التأثير

تنشئة اجتماعية غير مقصودة

إقناع متعمد

تابع -

(جدول ٩ - ١)

ملخص استخدام

وفائع الاتصال البشري

وبغض النظر عن أى من الطريقتين هى التى يستخدمها المرء بفرض الإقناع، فمما لاشك فيه أن بعض الناس أكثر قدرة على الإقناع من غيرهم. ويبدو أيضاً من خلال فهم عملية الاتصال وممارسته، أن مهارات الفرد لتحديد تقديم البيانات المناسبة فى موقف معين لمتسلم أو متسلمين معينين، يمكن تعزيزها وتطويرها. وباعتبار أننا المستهدفون لمحاولات الإقناع، فإن هذه المهارات والمفاهيم ذاتها لها قيمة مشابهة بالنسبة لنا عندما نستجيب بوعى وإدراك، وبطريقة تكشف عن فهمنا العميق لهذه العملية.

الخلاصة :

اختبرنا فى هذا الفصل عدداً من أوجه استخدام ونتائج المعلومات بالنسبة للفرد، وربما كان فى مقدمتها محاولة الوصف والتصنيف والتقويم والتصرف إزاء الحالات والناس والأشياء فى بيئتنا.

ومن خلال معالجة المعلومات نتعلم وننمى كذلك صورنا الذهنية وتفصيلنا الذاتية عن البيئة، كما نتعلم عدداً من القواعد التى تقودنا إلى اختيار وتفسير التفاعل مع مختلف المواقف التى نعيشها فى حياتنا.

وربما كانت تفصيلنا وصورنا الذهنية وقواعدنا محدودة بالنسبة للفائدة المرجوة منها؛ ذلك لأن البيئة تتغير بسرعة أكبر من قدرتنا على مجاراتها. وبالإضافة إلى ذلك فإن عدم الاكتمال والذاتية، والطبيعة المتأثرة اجتماعياً، وثبات صورنا الذهنية وتفصيلنا وقواعدنا — قد تشكل قيوداً على حركتنا.

كما يلعب الاتصال أيضاً دوراً مهماً في تشكيل وتمييز هوياتنا الفردية، وهو أيضاً مهم للتعبير للآخرين عن هويتنا وتصورنا، وكذلك لتفسيرنا تعبيرات الآخرين عن ذواتهم. كذلك يمكننا معالجة المعلومات للبحث وللحصول أو لتقديم الدعم والتشجيع الضروريين.

وخلال عملية التفاعل والاستجابة نصطدم بالضغط أثناء محاولتنا التكيف مع التحديات والمواقف التي تفرض نفسها علينا. ومعظم الضغوط التي نستجيب لها رمزية وهى بذاتها نتاج الاتصال. وتحدد هذه الضغوط من خلال معالجة المعلومات، كما أن الاتصال أداة رئيسية لتفاعل وتعامل من خلالها مع مثل هذه الظروف.

ولا يزال هناك استعمال ونتيجة أخرى للاتصال البشرى، وهو عمل شبكات الاتصال والربط. فعندنا نتصرف فى ضوء رسائل الآخرين، وبالمقابل حين يتصرف الآخرون فى ضوء رسائلنا، تنشأ الروابط وشبكات الاتصال. وتنشأ تلك الروابط والشبكات فى بعض الأحيان من خلال المحادثات التى تتم وجهاً لوجه، بينما فى حالات أخرى تلعب تقنية الاتصال دوراً رئيسياً. وخلال هذه العملية نوسع وننمى المعانى والقواعد والصور الذهنية، التى تمكننا من تنسيق نشاطنا مع الآخرين.

وعندما يحدث مثل هذا التفاعل، تصبح «التنشئة الاجتماعية» لافر منها. ومعظم التأثير الذى نمارسه بعضنا على بعض، هو نتيجة طبيعية غير مقصودة للدخول فى روابط بعضنا مع بعض. وفى أمثلة أخرى يحدث التأثير نتيجة لمحاولات هادفة ومنتظمة لحث أو إقناع بعضنا بعضاً.

و يلعب الاتصال البشرى فى كل هذه الحالات دوراً حاسماً فى تمكيننا من التكيف مع بيئتنا المعقدة، الدائمة التغير فى جوانبها الطبيعية والرمزية.

1. O.J. Harvey, *Motivation and Social Interaction*. New York: Ronald, 1963, p. 3
2. The term *map* is drawn from the writings of general semantics. Cf. Richard W. Budd, "General Semantics," In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*, Richard W. Budd and Brent D. Ruben, eds., (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979) for a discussion of the history of the term. *Image* was first used in the present context by Kenneth Boulding in *The Image* (Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1956). The phrase *semantic network* comes from cognitive psychology. Cf. Morton Hunt, *The Universe Within*, (New York: Simon & Schuster, 1982) for a general discussion of the origin and uses of the term.
3. José M.R. Delgado, *Physical Control of the Mind* (New York: Harper, 1969), p. 45. See also "Neurophysiology" in *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Richard W. Budd and Brent D. Ruben, eds. (Rochelle Park, NJ: Hayden), p. 126.
4. John Holt, *How Children Learn* (New York: Pitman, 1969), p. 61.
5. Cf. Kenneth Boulding, "General Systems Theory—The Skelton of Science," *General Systems*, 1: 1956, p. 15.
6. Cf. George Kelley, *A Theory of Personality* (New York: Norton, 1963). For a discussion of a similar notion which he refers to as *personal constructs*; see also the discussion of *schemata* in Edward E. Jones, David E. Kanouse, Harold H. Kelley, Richard E. Nisbett, Stuart Valins, and Bernard Weiner, *Attribution: Perceiving the Causes of Behavior* (Moorestown, NJ: General Learning Press, 1971).
7. Cf. discussion of the effects of mass communication in W. Phillips Davison, James Boylan, and Frederick T.C. Yu, *Mass Media: Systems and Effects* (New York: Praeger, 1976) especially Chapter 6, and *Television and Behavior: Ten Years of Scientific Progress and Implications for the Eighties Volume 1: Summary Report* (Rockville, MD: National Institute for Mental Health, 1982).
8. Cf. Richard W. Budd, op. cit., 1979. See also Wendell Johnson, *People in Quandaries* (New York: Harper, 1946.)
9. Wendell Johnson, op. cit.
10. Cf. discussion of adaptive function of forgetting in Morton Hunt, op. cit., p. 111, and Elizabeth Loftus, *Memory* (Reading, MA: Addison, 1980), p. 19.

11. Dialogue based on *The Eye of the Beholder*, Stuart Reynolds Productions.
12. Gordon Allport, *Becoming* (New Haven, CT: Yale University Press, 1955)
13. Dorothy Law Nolte, "Children Learn What They Live," In *Looking Out/Looking In*, Ron Adler and Neil Towne, eds. (San Francisco: Holt, 1975), p. 43.
14. Cf. Hans Selye, *The Stress of Life*, rev. ed. (New York: McGraw-Hill, 1976)
15. A review of research and a rather detailed discussion of the relationship between stress and illness is provided by Kenneth R. Pelletier, in *Mind as Healer, Mind as Slayer*, (New York: Delacorte, 1977), pp. 117-188.
16. Cf. Brent D. Ruben, "Communication and Conflict: A System Theoretic Perspective," *Quarterly Journal of Speech*, 64, 2, (1978) 202-210.
17. Geoffrey Vickers, "The Multi-valued Choice," In *Communication: Concepts and Perspectives*. Lee Thayer, ed. (New York: Spartan Books, 1967) p. 272.
18. Cf. W. Phillips Davison, James Boylan, and Frederick T.C. Yu, op. cit., and *Television and Behavior*, op. cit., for useful overviews of the role of the media in socialization.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

- Allport, Gordon W. *Becoming*. New Haven: Yale University Press, 1955.
- Bateson, Gregory and Jurgen Ruesch. *Communication: The Social Matrix of Society*. New York: Norton, 1951
- Berger, Peter. *The Sacred Canopy*. Garden City, NY: Doubleday, 1969.
- . "Sociology of Knowledge." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 155-171.
- . and Thomas Luckmann. *The Social Construction of Reality*. Garden City, NY: Doubleday, 1967.

- Blumer, Herbert. "Symbolic Interaction." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 135-151.
- Blumer, Jay G. and Elihu Katz, eds. *The Uses of Mass Communications*. Beverly Hills: Sage Publications, 1974.
- Boulding, Kenneth. *The Image*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1956.
- . "General System Theory: The Skeleton of Science." *General Systems*, 1: 1956, 11-17.
- Bruner, J.S. *The Process of Education*. Cambridge, MA: Harvard Press, 1961.
- Budd, Richard W. "General Semantics." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 71-93.
- Budd, Richard W. and Brent D. Ruben, Eds. *Beyond Media*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- . eds. *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- Church, Joseph. *Language and the Discovery of Reality*. New York: Vintage, 1961.
- Dance, Frank E.X. and Carl E. Larson. *The Functions of Human Communication*, New York: Holt, 1976.
- Davidson, Emily S., Robert M. Liebert and John M. Neale. *The Early Window: Effects of Television on Children and Youth*, New York: Pergamon, 1973.
- Davison, W. Phillips, James Boylan, and Frederick T.C. Yu. *Mass Media: Systems and Effects*. New York: Praeger, 1976.
- Delgado, José M.R. "Neurophysiology." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 119-134.
- . *Physical Control of the Mind*. New York: Harper, 1969.
- Dewey, John. *Experience and Education*. New York: Macmillan, 1938.
- Douglas, Mary, ed. *Rules and Meanings*. New York: Penguin, 1973.
- Duncan, Hugh Dalziel. *Communication and Social Order*. New York: Oxford University Press, 1962.
- . *Symbols and Social Theory*. New York: Oxford University Press, 1969.

- Goffman, Erving. *Frame Analysis*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1974.
- . *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, NY: Doubleday, 1959.
- Harvey, O.J., ed. *Motivation and Social Interaction*. New York: Ronald, 1963.
- Holt, John. *How Children Learn*. New York: Pitman, 1967.
- Holzner, Burkart. *Reality Construction in Society*. Cambridge, MA: Schenkman, 1968.
- Hunt, Morton. *The Universe Within*. New York: Simon & Schuster, 1982.
- Ittleson, William H. *Environment and Cognition*. New York: Seminar Press, 1973.
- Johnson, Wendell. *People in Quandaries*. New York: Harper, 1946.
- Johnson, Wendell and Dorothy Moeller. *Living With Change*. New York: Harper, 1972.
- Jung, Carl G., ed. *Man and His Symbols*. New York: Dell, 1964.
- Kelly, George A. *A Theory of Personality*. New York: Norton, 1963.
- Kuhn, Thomas S. *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago: University of Chicago Press, 1970.
- Levinson, Daniel J. (with Charlotte N. Darrow, Edward B. Klein, Maria H. Levinson and Braxton McKee). *The Seasons of A Man's Life*. New York: Ballantine Books, 1978.
- Loftus, Elizabeth. *Memory*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1980.
- McHugh, Peter. *Defining the Situation*. New York: Bobbs-Merrill, 1968.
- Mead, George H. *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago Press, 1967.
- Nolte, Dorothy Law. "Children Learn What They Live," In *Looking Out/Looking In*. Ed. by Ron Adler and Neil Towne. San Francisco: Holt, 1975.
- Pelletier, Kenneth R. *Mind as Healer, Mind as Slayer*. New York: Delacorte, 1977.
- Postman, Neil and Charles Weingartner. *Teaching as a Subversive Activity*. New York: Delcorte, 1969.
- Ruben, Brent D. "Communication and Conflict: A System Theoretic Perspective." *Quarterly Journal of Speech*, 64 2 (1978) 202-210.
-

-
- . "General Systems Theory: An Approach to Human Communication." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 95-118.
- , and John Y. Kim, Eds. *General Systems Theory and Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975.
- . "Intrapersonal, Interpersonal and Mass Communication Processes in Individual and Multi-Person Systems." In *General Systems Theory and Human Communication*. Edited by John Y. Kim and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 164-190.
- Schroder, Harold M., Michael J. Driver and Siegfried Streufert. *Human Information Processing*. New York: Holt, 1967.
- Schutz, Alfred. *On Phenomenology and Social Relations*. Chicago: University of Chicago Press, 1970.
- Selye, Hans. *The Stress of Life*. rev. ed. New York: McGraw-Hill, 1976.
- Shands, Harley C. *Thinking and Psychotherapy*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1960.
- Sheehy, Gail. *Passages*. New York: Bantam Books, 1976.
- Stark, Werner. *The Sociology of Knowledge*. London: Routledge & Kegan Paul, 1958.
- Television and Behavior: Ten Years of Scientific Progress and Implications for the Eighties, Volume I: Summary Report*. Rockville, MD: National Institute for Mental Health, 1982.
- Thayer, Lee. *Communication and Communication Systems*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, 1968.
- Vickers, Geoffrey. "The Multi-Valued Choice." In *Communication: Concepts and Perspectives*. Edited by Lee Thayer. Washington: Spartan, 1967, 259-278.
- Watzlawick, Paul, Janet H. Beavin, Don D. Jackson. *Pragmatics of Human Communication*. New York: Norton, 1967.
- Wilmot, William W. *Dyadic Communication*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1979.
- Whorf, Benjamin Lee. *Language, Thought and Reality*. Cambridge, MA: M.I.T., 1956.
- Wood, Barbara S. *Children and Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976.
- Wright, Charles R. *Mass Communication*. New York: Random, 1959.
-

الفصل المباشر

الملاقات

ترجمة

د. صلاح عبد المجيد العربي

د. محمد زهير الخالدي

العلاقات

لقد تعرضنا لشرح الأسباب والنتائج الأولية لعملية معالجة المعلومات من وجهة نظر الفرد في الفصل السابق، وسنبحث في الصفحات الباقية من هذا الكتاب عملية الاتصال من حيث العلاقات، والجماعات، والمؤسسات، والحضارات، والمجتمعات.

إن مفهومي «الاتصال» و«العلاقة» يتشابكان ويترابطان بطرق أساسية عدة، ولقد اتضح لنا أولاً: أن تنمية شبكات الاتصال الجماعية من أهم نتائج عمليات الاتصال بين البشر، وأن هذه العلاقات هي أكثر شبكات الاتصال أهمية لحياتنا. ثانياً: أن علاقاتنا مع الآباء والأقارب والأصدقاء والزملاء ضرورية للتعلم والنمو والتطور. ثالثاً: أن هذه العلاقات المختلفة هي التي يستهدفها أغلب النشاط الذي يتعلق بتبادل الرسائل. وسنستكشف فيما بقي من صفحات هذا الكتاب الصلات بين مفهومي الاتصال والعلاقة بشيء من التفصيل.

الاتصال بين الأفراد والعلاقات :

ماذا تعني «العلاقة»؟ كثيراً ما تستخدم كلمة «العلاقة» للتعبير عن صداقة لها أهمية خاصة لنا، ولقد بدأ في السنوات الأخيرة استخدام هذه الكلمة بطريقة محددة للدلالة على صداقة من نوع خاص — تشير إلى صلة جنسية منظمة متفق عليها بين شخصين، كما تشير «العلاقة» أيضاً إلى صلات أخرى بين الوحدات الاجتماعية،

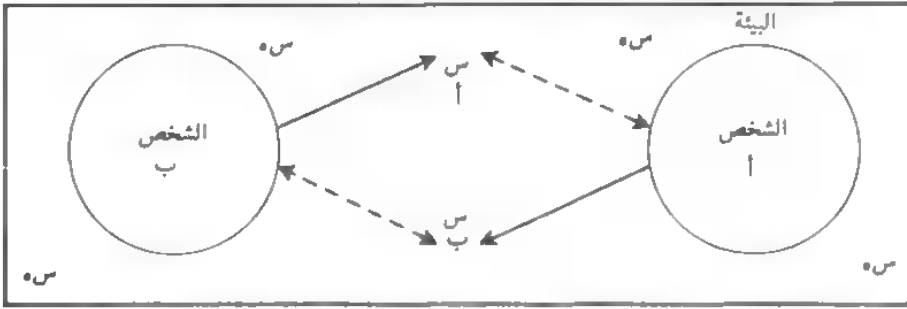
كالصلة بين المعلم والطالب ، والزوج والزوجة ، والوالدين والابن ، وصاحب العمل والموظف ، والطبيب ومريضه .

ومهما كان المعنى الذى تهدف إليه هذه الكلمة فلا شك أن العلاقات تؤدي دوراً هاماً في حياتنا الإنسانية ، لأنها ضرورية لأهم أنواع النشاط الحيوى (البيولوجى) والرمزى التعبيرى ، بل لا غنى عنها لأى نشاط نشارك فيه .

وبصرف النظر عما إذا كانت الصداقة أو الصلة الجنسية الحميمة ، أو الاتصال بين الجماعات ، تعتبر علاقات بمعنى الكلمة ، فإنه قلّ من يعتقد أن هذه الكلمة تصف وصفاً صحيحاً الصلة بين جماعة من الناس تصادف ركوبهم المصعد سوياً ، أو تلك التى تجمع بين عدد من الناس في شارع مزدحم . أما من وجهة نظر علم الاتصال، فإنه يمكن فعلاً أن نشير إلى مثل هذه الصلات على أنها علاقات .

وتتكون الصلات في أيسر صورها عندما يحدث تبادل معالجة للمعلومات ، أى عندما يتبادل شخصان الاهتمام بالنشاط اللفظى أو غير اللفظى الذى يصدر عن كل منهما . إن تبادل معالجة المعلومات هذا هو الذى نشير إليه بتعبير الاتصال بين الأفراد ، وهو الوسيلة التى تنمى العلاقات المختلفة بينهم وتعمل على انطلاقتها ، وزيادتها ، أو تدهورها أحياناً .

ومن أيسر أنواع العلاقات تلك التى تنشأ بين شخصين يمر أحدهما بالآخر في شارع مزدحم ، ولكى يتجنب أحدهما الارتطام بالآخر يتعين عليه معالجة كثير من المعلومات التى تتعلق بمكان الآخر واتجاهه ومكان وجوده وسرعة حركته . و يستخدم الشخص هذه الحيلة من المعلومات لكي يمر في سلام بالشخص الآخر دون أن يصطدم به . ونجد في هذه الحال أن كل العناصر الرئيسية لمفهوم العلاقة تعمل بنشاط في هذا الموقف .



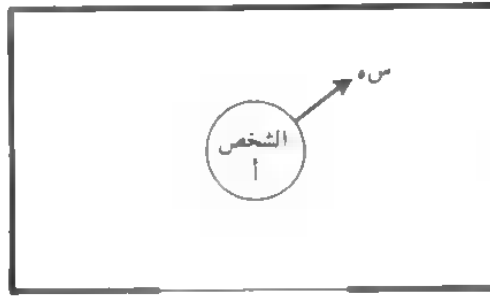
س أ — الكلمات، والأفعال، والمظهر... إلخ، التي صدرت من الشخص أ.
 س ب — الكلمات، والأفعال، والمظهر... إلخ، التي صدرت من الشخص ب.
 — المعلومات الصادرة / المرسلة.
 — المعلومات التي لاحظها كل من الشخصين (استقبلها كل منهما).

(شكل ١٠ - ١)

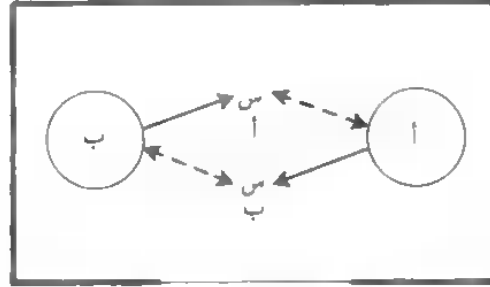
الاتصال بين الأشخاص، تشكون العلاقة عندما يتبادل شخصان معالجة المعلومات — أى عندما يهتم شخصان أو أكثر بالنشاط اللفظي أو غير اللفظي الذي يصدر عن أحدهما.

وتعد حالة مجموعة من الناس تصادف ركوبهم المصعد سويًا أكثر تعقيداً من الحالة السابقة، فعندما ندخل المصعد وحدنا، نميل عادة إلى الوقوف في آخره، وسط الجانب المواجه للبواب، وعندما يدخل شخص آخر المصعد فإننا نتحرك عادة في اتجاه أحد الأركان حتى نخلى مكاناً للقادم الجديد. وبهذا فإننا ننشئ علاقة يسيرة مع القادم لأننا نشكل سلوكنا ونكيف حركاتنا وإشاراتنا وموضعنا؛ لكي نستطيع أن يركب معنا. وقد أثر سلوك كل منا في الآخر؛ لأننا نعيد تقسيم المسافة والحيز الخاص بكل منا، مع العلم بأننا نقوم بذلك دون جهد كبير أو إدراك واعٍ لما نفعل.

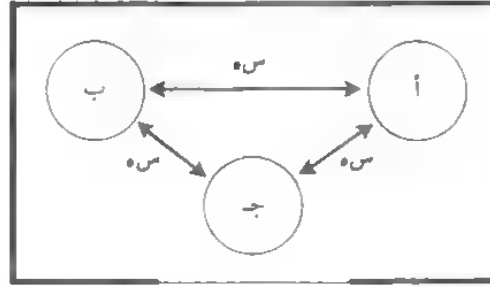
وعندما يدخل المصعد شخص ثالث تبدأ عملية إعادة تنظيم جديد، لأن العلاقة قد تغيرت عن تلك التي كانت قد نشأت بين فردين فقط إلى علاقة تشمل ثلاثة أفراد،



راكب



راكبان



ثلاثة ركاب

(شكل ١٠ - ٢)

تشكون علاقة أولية يسيرة بين ركاب المصعد، عندما يشكل كل منهم سلوكه بالنسبة لاستخدام الحيز الضروري حسب ما يحتاج إليه وجود شخص جديد.

ويدل مثل هذا التغير بشكل ظاهر للعيان على حدوث تبادل لمعالجة البيانات، وعلى أن علاقة قد نشأت فعلاً.

إن الأسس الرئيسية لنمو العلاقات وتطورها لا تختلف كثيراً في حالة الغرباء الذين يلتقون مصادفة في طريق مزدحم، عنها في حالة الصداقة الحميمة الوثيقة. ففي

كل حال يشكل الأفراد سلوكهم نحو الشخص الآخر وفق القواعد والتفاصيل والصور الذهنية التى تعلموها خلال خبراتهم السابقة ، ومع نمو هذه العلاقات يؤثر كل شخص فى الآخر مستخدماً قواعد الاتصال المشتركة المترابطة . وتشكل هذه القواعد سلوك أى وحدة اجتماعية وتوجهها ، كما تسيطر عليها منذ نشأتها وخلال المراحل المختلفة لتطورها ونموها حتى نهايتها ، بالطريقة نفسها التى توجه الخرائط والصور الذهنية سلوك الفرد .

وفى حال شخصين غريبين تصادف أن قابل أحدهما الآخر فى الطريق ، نجد أن القواعد التى يطبقها الشخصان يسيرة نسبياً ؛ لأن العلاقة نفسها لا تستمر مدة طويلة . ولكننا نجد ، على العكس من ذلك ، أن العلاقات الحميمة بين الأشخاص الذين يعيشون و يعملون سوياً لسنوات طويلة يحتمل أن تصبح بالغة التعقيد .

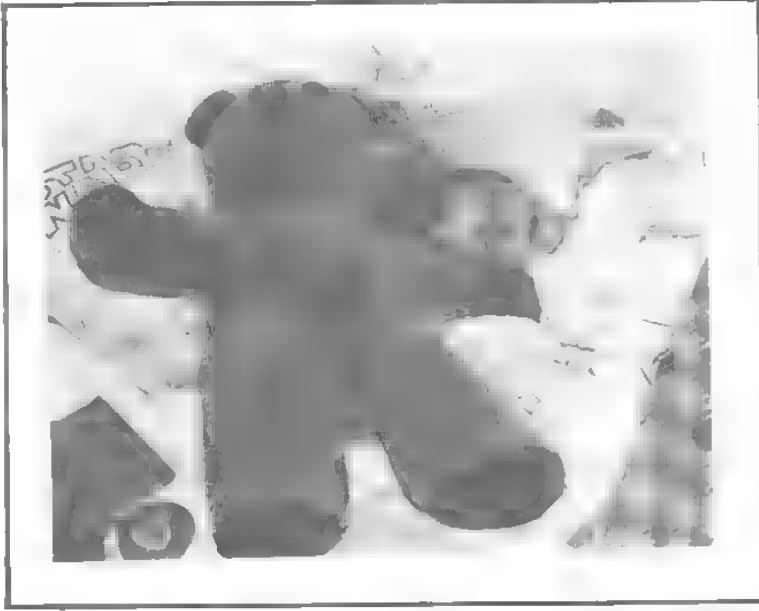
ولا ندرك تلك العلاقات الكثيرة التى نكون طرفاً فيها ، فكثيراً ما نستقبل رسائل عدة ، ونرسل الكثير منها ، ونؤثر فى الآخرين ونتأثر بهم ، دون وعى أو قصد .

أنواع العلاقات :

تدور مناقشتنا فى هذا الفصل حول العلاقات الواعية التى ننميتها بإرادتنا ونعمل للحفاظ عليها ، ويمكن تصنيف هذه العلاقات بطرق مختلفة . وستناول فيما يلى عدد الأشخاص المشتركين فى هذا النشاط ، والغرض المستهدف من هذه العلاقة ، والمدة الزمنية التى تستغرقها ، وقوة تأثيرها .

العلاقات الثنائية والثلاثية :

إن الغالبية العظمى من علاقاتنا هي علاقات ثنائية، أى علاقة بين شخصين، ففى طفولتنا تكون صلاتنا الأولية ثنائية، ولا نبدأ فى الاشتراك فى محادثة مع كثير من



(شكل ١٠ - ٣)

الناس فى وقت واحد إلا بعد سن السادسة وحتى الثانية عشرة^١، وكلما تقدم بنا العمر نصبح أطرافاً فى كثير من العلاقات الثنائية.

وقد أوضح «وليام ويلموت William Wilmot» فى كتابه «الاتصال الثنائى» أن كل صلة ثنائية نشترك فيها تعتبر فريدة فى نوعها لأكثر من سبب^٢. أولاً : كل صلة ثنائية تستهدف تحقيق غايات محددة، فهدف الصلة الثنائية بين المعلم والطالب، مثلاً،

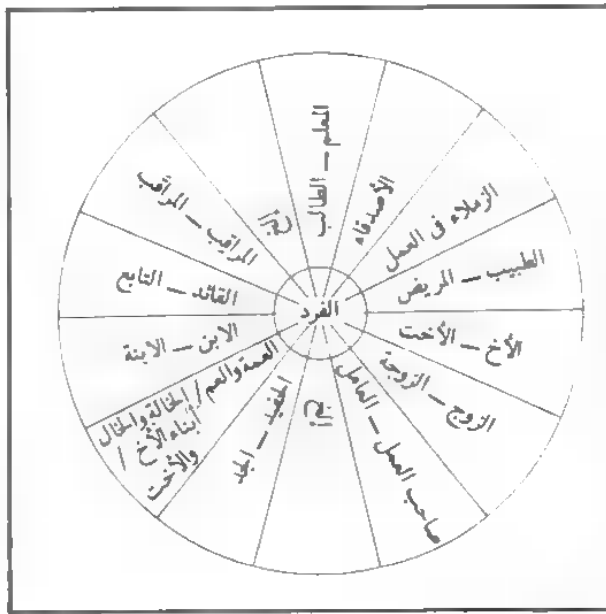
تختلف عادة عن الصلة بين الزوج والزوجة، كما تختلف كل من هاتين الصلتين عن العلاقة بين الطبيب والمريض، أو صاحب العمل ومن يعمل عنده. ثانياً : تقتضى كل علاقة أن يسهم فيها الشخص بمسؤوليات مختلفة، فواجبات الطالب نحو معلمه تختلف عن واجبات هذا الطالب نفسه تجاه زوجته أو العمال الذين يشرف عليهم. ومن هذا المنطلق فإن كل علاقة ثنائية يشترك فيها كل مناه، لا يمكن أن تتساوى أو تتشابه مسؤولياتنا وحقوقنا فيها مع أى علاقة ثنائية أخرى. ثالثاً : تنشأ في كل علاقة ثنائية أساليب لغوية خاصة، وأنماط وقواعد للاتصال تميز هذه العلاقة عن غيرها على مدى طويل، فالنكات والعبارات الخاصة التى لا يعرفها إلا صديقان، والتحيات النمطية التى يتبادلها الزملاء في عمل واحد — ما هى إلا نتيجة للاتصال المستمر النشط في حدود هذه العلاقات. ومع أن علاقاتنا يغلب عليها الطابع الثنائى فكثيراً ما نجد أنفسنا أطرافاً في وحدات اجتماعية تتكون من ثلاثة أفراد أو أربعة.

وتختلف العلاقات الثلاثية والرابعة عن الثنائية اختلافاً بئناً، خاصة فيما يتعلق بدرجة صعوبتها وتعقيدها. ففي العلاقة الثنائية يجرى تبادل معالجة البيانات بين شخصين فقط، أما في حالة العلاقة الثلاثية فهناك ستة احتمالات لتبادل معالجة الرسائل : الأول مع الثانى، الأول مع الثالث، الثانى مع الثالث، الأول والثانى مع الثالث، الأول والثالث مع الثانى، الثانى والثالث مع الأول. أما في حالة العلاقة الرابعة فهناك خمسة وعشرون احتمالاً لتبادل معالجة المعلومات^٣.

تختلف العلاقات الثلاثية والرابعة عن الثنائية في أمور عدة، إلى جانب تزايد التعقيد الذى ينتج عن كثرة عدد الاحتمالات الثنائية لمعالجة المعلومات، ومن هذه الأمور ما يتعلق باحتمال تكوين علاقات حميمة عالية المستوى. ومع أنه من المحتمل أن يكون أعضاء الثلاثيات والرابعيات علاقات (قريبة) وطيدة جداً، فإنه من المؤكد

أنه يكون هناك احتمال لحدوث علاقة حميمة جداً عندما يكون التفاعل مقصوداً على فردين فقط .

ثانياً : إذا حدث خلاف في الرأي بين مجموعة تتكون من أكثر من شخصين ، فإن حسم هذا الخلاف يكون ممكناً عن طريق التصويت لتحديد رأى الأغلبية والأخذ به ، أما في حالة العلاقات الثنائية فلا مفر من المفاوضات بصفقتها الوسيلة الوحيدة المتاحة لذلك . ومن الاختلافات الأخرى أيضاً ، أن العلاقات الثلاثية والرابعة تتمتع باستقرار أكثر ودوام أطول من الثنائية ؛ وسبب ذلك أنه إذا اقتضت العلاقة على



(شكل ١٠ - ٤)

تؤدي العلاقات دوراً رئيسياً في النشاط الحيائي وتحديد كنه الفرد ، فلكل علاقة مطالب معينة من الفرد تتميز بأنها فردية في نوعها ، كما أنها تسهم في الوقت نفسه في تنمية هويتنا ونظرتنا لأنفسنا .

شخصين اثنين فإن انسحاب أى منهما كفيل بالقضاء عليها . أما اذا شملت العلاقة ثلاثة أشخاص أو أربعة ، فإن انسحاب أحدهم قد يؤثر تأثيراً هاماً عليها ، ولكنه لن يقضى عليها قضاء تاماً في كل الأحوال .

وأخيراً فإن العلاقة بين ثلاثة أشخاص يندر أن تتساوى فيها كل الأطراف في المشاركة ، ويحدث عادة في وقت ما أن تتوثق العلاقة بين اثنين من الأعضاء أو يزداد تفاهمهما وتقاربهما على حساب العلاقة مع الأفراد الآخرين ، وتكون النتيجة غالباً تكوين نوع من الاختلاف والاندماج ، ونزاعاً حول «الزعامة» ، وفي بعض الأحيان تكون صراعاً مفتوحاً . ولهذا السبب أكد بعض المؤلفين أن العلاقات الثلاثية والرابعة لا وجود لها ، إذ ينبغي أن نعدها عبارة عن علاقة ثنائية أصلاً تزيد عليها ثنائية واحدة أو اثنتان^٤ .

العمل والعلاقات الاجتماعية :

إلى جانب النظر في العلاقات من ناحية عدد الأفراد المشاركين فيها ، نستطيع أيضاً أن ننظر إليها من جانب «الهدف» الذى تكونت من أجله ، إذ يتكون كثير من العلاقات بهدف «تنسيق النشاط أو استكمال عمل أو مشروع لا يستطيع شخص واحد إنجازه بمفرده» . ومن الأمثلة البسيطة على ذلك العلاقة بين شخصين يمك أحدهما بلوح من الخشب بينما يقوم الثانى بقطعه بالمشار .

ومن الأمثلة الأخرى على العلاقات التى يتعاون فيها شخصان على إكمال العمل ، تلك التى تنشأ بين سائق سيارة الأجرة والراكب ، وبين بائع الصحف ومشتريها . ونزيد على ذلك أمثلة أخرى لعلاقات العمل التى تؤدي دوراً رئيسياً في حياتنا ، ومنها

الوحدات الاجتماعية التي يكونها الزملاء في عمل واحد، أو صاحب العمل وعماله، أو القائد وأتباعه، أو الطبيب ومرضاه، أو المعلم وطلبته، وخبير العلاج الطبيعي ومن يعالجه.

و يكون إتمام العمل في بعض المواقف ذا أهمية ثانوية، أو لا أهمية له على الإطلاق. في هذه الحال فإن ما يمكن أن نطلق عليه مصطلح «الأهداف الاجتماعية» أو «الشخصية» يأخذ الأهمية الأولى. فالتعرف على شخص جديد، أو زيارة صديق قديم أو الشتررة مع الزملاء أثناء راحة الغداء — كل هذه الأنشطة لها وظائف هامة مختلفة وإن لم تكن ضرورية لإنجاز عمل مشترك، إذ تحقق هذه العلاقات الاجتماعية وسائل للترفيه والتسلية والمودة والصحة. كما أنها أيضاً تجنبنا مساوئ الانعزال والوحدة، وتؤكد إحساسنا بقيمتنا، وتمكننا من تبادل الود مع الآخرين، ومشاركتهم في الرأي وتبادل وجهات النظر معهم^٦.

يعتمد الأفراد إلى بذل الوقت والجهد لكل علاقة حسب تقديرهم لطبيعتها، إذ يختلف هذا البذل في حالة العمل الجاد عنه في حالة العلاقات الاجتماعية العادية. ولهذا السبب فإن أنماط الاتصال التي تنشأ تختلف اختلافاً أساسياً حسب الهدف الذي يراه المشاركون الذين يساهمون في هذه العلاقات.

العلاقات قصيرة وطويلة المدى :

تعد الاستمرارية عاملاً هاماً ذا تأثير متميز على طبيعة العلاقات، إذ يرتبط أغلبنا بعلاقات كثيرة طويلة المدى بأفراد عائلته وأقربائه وأحبائه وأصدقائه. وفي الوقت نفسه يشارك كل منا كل يوم في إنشاء عدد من العلاقات العارضة أو يعمل على تنميتها

والحفاظ عليها، إذ تتبادل النظرات والبسمات أثناء سيرنا في البهو، أو نحیی شخصاً وجهه مألوف لنا يسكن في المبنى نفسه الذي نعيش فيه، أو تتبادل الحديث مع البائع في محل البقالة الذي نتعامل معه.

وبین هذين النقيضين تقع علاقات كثيرة مختلفة في المدد التي تستغرقها، ونحن نحصر عامة على بذل الكثير من الجهد عن طيب خاطر؛ للإبقاء على العلاقات طويلة المدى التي ساهمنا فيها كثيراً. وكثيراً ما نجد أن المساهمة الفعالة في علاقة طويلة المدى قد قادتنا إلى أن نحاول الحفاظ على هذه العلاقة، ولو كلفتنا أكثر مما تكلفنا علاقة لم يمر عليها وقت طويل.

فالعلاقة القصيرة ليس لها تاريخ طويل، بحيث إنها إذا انتهت على غير ما يشتهي المساهمون فيها فلن تكون لذلك إلا نتائج محدودة وخسائر شخصية يسيرة؛ لأن هذه العلاقات لا تشكل هوية الشخص في قالب جامد ولا تحدد بوضوح التصور والأفعال التي يتوقعها الطرف الآخر، وكثيراً ما تكون هذه العلاقات ذات المدى القصير مغرية ومفيدة لأن من يشارك فيها يعلم أنها لا تقتضى بذل جهد كبير، ولا تتطلب منه الاستمرارية والالتزام.

العلاقات العارضة والعلاقات الحميمة :

تتصف العلاقات أيضاً بمدى ما يميزها من قرب وصراحة وأمانة وثقة وتجاوب، ومن الأمثلة على ذلك هذا المستوى اليسير من العلاقة الذي يحدد الأحاديث بين الأشخاص في إطار تبادل العبارات النمطية الجامدة :

إريك : أهلاً بك. كيف حالك ؟
بام : الحمد لله. وكيف حالك أنت ؟
إريك : بخير. الحمد لله.

بام : الطقس جميل اليوم . ألا توافقتى على ذلك !
 إريك : نعم . هو كذلك بالتأكيد .
 بام : كيف حال العائلة ؟
 إريك : كلهم بخير . كيف حال من عندك ؟
 ... إلخ .

في مثل هذه المواقف يمكن التنبؤ بسهولة بالأسئلة والإجابات كما تنقص هذه المحادثات المسحة الشخصية الخاصة ، بمعنى أن هذا الكلام يمكن أن يتبادله أى إنسان مع أى إنسان آخر ، فليس فيه ما يوحي بوجود أهمية تذكر لهذه العلاقة بالنسبة لأى من المتحدثين . زد على ذلك أن هذه المحادثة تنقصها الموضوعات التى تتعلق بشخصية المتحدثين أو حتى بمحتوى الحديث^٧ ، أو بمعنى آخر لا يدلى أى من المتحدثين بمعلومات عن شخصيته وآرائه ومعتقداته إلا بشكل سطحي لا يعول عليه ، كما نلاحظ بوضوح خلو هذه المحادثة من التعبير عن حقيقة ما يشعر به المتحدثون .

ولكننا نلاحظ أن المشاركين في العلاقات الحميمة يتبادلون المعلومات فيما يتعلق بحياتهم الشخصية وآرائهم عن الحياة والموت والمرض ، وشعورهم نحو الآخرين ونحو أنفسهم . ولذا فإن المحادثة التى تدور بينهم تختلف تماماً عن المحادثة السابقة :

إريك : أهلاً وسهلاً . كيف حالك ؟
 بام : لست على ما يرام ، لكى أكون صريحة معك .
 إريك : خيراً ، ماذا حدث ؟
 بام : ذهبت للفحص الطبى الدورى في الأسبوع الماضى واكتشف الطبيب ورماً .
 إريك : ما مدى خطورة ذلك ؟
 بام : إنهم لا يعرفون حتى الآن فلم تظهر نتيجة التحليل بعد ، أكاد أموت من الخوف والفرع .

إريك : لا بأس عليك قد انتابنى الرعب لمجرد سماع ذلك ، فهل تريدن مواصلة الحديث فى هذا الأمر .

بام : طبعاً ، أعتقد أننى فى أشد الحاجة لذلك إذا لم يكن لديك مانع .

إريك : طبعاً . لا مانع لدى على الإطلاق .

..... إلخ .

وإذا قارنا بين هذه المحادثة وسابقتها لوجدنا أنها بعيدة عن النمطية والسطحية ، ويصعب التنبؤ بأجوبتها وأسئلتها ، لأنها تحتوى على الكثير من المعلومات الهامة وتكشف عن شخصية المتحدثين . كما أنه من الصعب أن نتصور أن هذا الكلام يمكن أن يتبادله أى شخصين لا تربطهما علاقة قوية ، مما يدل على تميز هذه العلاقة بين الشخصين المشاركين عن أى علاقة سطحية أخرى . وتقع العلاقة بين الزملاء فى العمل والصداقات العارضة فى وسط هذين النقيضين .

وتختلف قيمة العلاقة بالنسبة لنا باختلاف درجة الود والمحبة . وقد أوضح «إرفنج جوفمان Erving Goffman» وغيره من الكتاب أن تبادل الأحاديث النمطية فى علاقاتنا العارضة التى تكاد تخلو من أى مضمون هام ، يمكننا من المحافظة على صلات مع عدد كبير من الناس دون بذل جهد أو عناء يذكر ؛ لأن مثل هذه الأحاديث لا تعنى أكثر من «أهلاً . إننى أعترف بوجودك . أعتقد أنه ينبغى أن أعبر عن ذلك ، وأريدك أن تعرف هذا الأمر ، وكلى أمل أن هذا هو شعورك نحوى» ، وتكتسب هذه الأحاديث أهمية أخرى إذ أنها تعد الخطوة الأولى فى سبيل تنمية علاقات حميمة . وتقتضى العلاقات الحميمة ، على العكس من ذلك ، الكثير من الجهد والوقت ، ولكنها تتيح فرصاً كثيرة للنمو الذاتى والاجتماعى يصعب الحصول عليها من أى طريق آخر ، لأنها تخلق جواً من الثقة يتيح للإنسان أن يعبر عن مشاعره بصدق وصراحة ، وأن يجد من غيره ما يشجعه على الاستمرار فى ذلك ، كما تساعد مثل هذه العلاقة المشاركين فيها

على معرفة حقيقة شعور الآخرين واستخدام هذه المعلومات على المدى الطويل في تنمية هذه العلاقة.

ولاشك أن المميزات الصحية التي تنتج عن هذه العلاقات الحميمة، تعتبر أهم بكثير من فوائدها الشخصية والاجتماعية. و يناقش «جيمس لنش James Lynch» في كتابه «القلوب المحطمة: النتائج الطبية للوحدة» أهمية الصلات والعلاقات الحميمة لسلامة صحتنا، ويشير إلى أبحاث تؤكد أن فقدان العلاقات الحميمة قد يكون لها نتائج سلبية على صحتنا. وقد أثبتت هذه الأبحاث أن الوحدة إذا استمرت لمدة طويلة تعد من العوامل الهامة التي قد تؤدي إلى الموت المبكر الذي يحدث كثيراً للأطفال الذين يغيب أو يتوفى والدهم في طفولتهم المبكرة، وللأشخاص الذين فقدوا أحباءهم. وهذا الكتاب يؤكد بوضوح وجلاء الدور الهام الذي تنهض به العلاقات الحميمة في حياتنا^٨.

تطور العلاقات :

تشابه «القوى المحركة» التي تنشأ بها العلاقات وتتطور وتنمو ثم تتدهور، مهما كان نوع هذه العلاقات، الشنائية منها والثلاثية، التي تستهدف العمل الجاد أو الناحية الاجتماعية وحدها، وتلك التي تدوم لمدة طويلة أو قصيرة، مستمرة كانت أو عارضة.

المرحلة الأولى : البداية

إن المرحلة الأولى لتكوين أى علاقة تشمل البداية أو المقابلة^٩، وفي هذه المرحلة يهتم شخصان أو أكثر بسلوك غيرهم ويتأثرون بهذا السلوك ويتفاعلون معه، وتكون البيانات الأولية التي يستجيب لها الأشخاص في مبدأ الأمر غير لفظية، مثل: الابتسامة، أو النظرة، أو السلام، أو الحركة، أو المظهر. وإذا استمرت العلاقة ازدادت

معالجة الرسائل المتبادلة بين الطرفين ، فيلاحظ أحد الأشخاص ما يفعله الآخر ومكانه ومظهره الخارجى والإشارات التى تصدر عنه ، ويستجيب هذا الشخص لذلك بعد أن يلاحظ اهتمام الشخص الأول به ، ويستجيب الأول لاستجابة الثانى ، وهكذا . وفيما عدا العلاقات العارضة كتلك التى تربط بين الأشخاص الموجودين فى مصعد واحد ، فإنه من المتوقع أن يبدأ الاتصال اللغوى بين الطرفين بعد أن يجتاز الأفراد مرحلة الانطباع الأول .

وفى المراحل المبكرة من هذه العلاقة يتعامل الأشخاص المعنيون وفق الأنماط والقواعد والعادات التى اكتسبوها فى الخبرات السابقة . وكلما تطورت عمليات الاتصال بين الأشخاص اكتسب كل فرد خبرة بما يعرفه الشخص الآخر ، وقواعد سلوكه وإحساسه ، ومدى تفسيره للأفعال التى يراها ، وكيفية استجابته لها . وتبدأ القواعد المشتركة التى تسير وفقها علاقتها بالظهور تدريجياً ، نتيجة للاستقراء والقياس والمفاضلة والحلول الوسط والتفاهم الصامت .

و يبين « والتزلاويك Waltslawick » ، « بيفن Beavin » ، و « جاكسون Jackson » فى كتابهم « أصول الاتصال الإنسانى » أن الاتصال بين الأفراد الذين تجمعهم علاقة تكون له وظائف ترابطية ومعنوية^١ . فكل شخص يستقبل معلومات عن الآخر من معانى الكلمات التى يقولها والإشارات والحركات التى يقوم بها من جهة ، كما أن الطريقة التى يتحدث بها الشخص ويتحرك ، تزود الشخص الآخر ببعض المؤشرات التى تساعد على تحديد طبيعة هذه العلاقة النامية . فهناك فرق بين الطريقتين التاليتين اللتين يقدم بهما شخص نفسه للآخر :

بيل : أهلاً بك يا مارى — اسمى بيل .

بيل : أهلاً وسهلاً بامارى . اسمى الدكتور رمسون Dr. Remson .

ومع أن المعنى واحد في الحالين وهو تعريف «مارى» باسم المتحدث إليها ، فإن ما تخفيه هذه العبارات عن طبيعة العلاقة مختلف تماماً ، فقد ينشأ غلط للاتصال يؤثر في هذه العلاقة وتطورها نتيجة لهذه المحادثة القصيرة .

المرحلة الثانية : الاستكشاف

تبدأ المرحلة الثانية من تنمية العلاقات بعد المقابلة الأولى بلحظات ، حيث يبدأ الفرد في استكشاف قدرات الشخص الآخر واحتمال الاستمرار في العلاقة به . وفي هذه المرحلة يجمع الشخص معلومات عن قواعد الاتصال التي يتبعها الشخص الآخر ، ومخططاته ، وتصوره ، ودوافعه ، وقيمه ، وتستخدم هذه المعرفة أساساً لتقييم مزايا استمرار هذه العلاقة .

المرحلة الثالثة : توثيق العلاقة

إذا استمرت العلاقة فإنها تتطور نحو المرحلة الثالثة ، التي يشير إليها «مارك ناب (Mark Knapp)» بعبارة «مرحلة توثيق العلاقة»^{١١} ، فعندما يصل الأفراد إلى هذه المرحلة يكون قد سبق لهم الوصول إلى قرار بشأن عزمهم على استمرار العلاقة أو إنهاؤها ، ومثل هذا القرار قد يكون صريحاً أو ضمنيّاً . وكلما تقدمت العلاقة اكتسب الأشخاص معرفة شاملة عن السلوك الاتصالي للآخرين ، ويتكون في الوقت نفسه عدد من القواعد المشتركة ، واللفة المتبادلة ، والعلاقات والعادات ، وقد تتوقف العلاقة عند هذه المرحلة ، أو تتدهور ، أو تستمر في النمو والتقدم .

المرحلة الرابعة : التقنين

إذا استمرت العلاقة في التطور بعد ذلك فمن المتوقع أن تنخفض عن مظهر رسمي مقنن يرمز إلى الرابطة بين الأشخاص المعنيين ، وقد يأخذ هذا شكل الخطبة الرسمية أو

خاتم الزواج . وفي حالة استخدام الشخص في عمل ما فإنه يوقع في هذه المرحلة التعاقد الرسمي ، وإذا كانت العلاقة بين شركاء في تجارة ، فإن العلاقة بينهما يجرى تقنينها إذا تم الاتفاق والتوقيع على الشكل القانوني لهذه المشاركة .

ويمضى الأشخاص خلال مرحلة التقنين في المشاركة في تكوين قواعد الصلات بينهم ، بما في ذلك تطوير الرموز التي يتبادلونها ، والأنماط المتفق عليها في الحديث والعادات والتقاليد السائدة ، والشعائر المشتركة . وتبدأ معاني هذا السلوك اللفظي وغير اللفظي في أخذ طابع نمطي مقنن ، قد يفتن إليها الأشخاص المعنيون أحياناً وإن كانوا لا يفتننون إليها في الغالب الأعم . وتتميز هذه العلاقة بمرور الوقت بأساليب صريحة أحياناً وضمنية أحياناً أخرى ، تجعلها مختلفة عن العلاقات الكثيرة الأخرى التي يسهم فيها هؤلاء الأشخاص .

المرحلة الخامسة : إعادة النظر

مع مرور الوقت يكبر الأشخاص و يكتسبون خبرات جديدة ، ومن شأن هذا التغيير أن يشكل دافعاً قوياً لأن يتغير سلوك الآخرين المشاركين في العلاقة ، كما تتغير نوعية العلاقة ذاتها . وهنا تنشأ الحاجة إلى إعادة النظر في القواعد المشتركة التي تسير وفقها هذه العلاقة . وهناك أمثلة كثيرة على هذه المواقف ؛ فبعض النساء اللاتي كن سعيدات قريرات العين بالبقاء في المنزل ورعاية أطفالهن يتلح عليهن الرغبة في الالتحاق بعمل خارج المنزل . وقد يثور المراهق على الرقابة المشددة التي يفرضها الوالدان ، أو يشعر الموظف أنه يحتاج لحرية أكثر في تنفيذ مسؤولياته وإن لم يدرك ذلك في أول عهده بالعمل . وفي كل حالة من هذه الحالات يؤثر هذا التغيير الذي لحق بالشخص على علاقته بالآخرين ، كما يؤثر على القواعد والأنماط السلوكية التي نمت وتطورت حتى ذلك الوقت وأصبح من الصعب تغييرها .

ويحدث أحياناً أن تصبح عملية إعادة النظر تدريجية طبيعية لا يلاحظها الشخص لأن من السهل استيعابها. وفي حالات أخرى، خاصة إذا كان التغيير سريعاً وعنيفاً أو كانت هناك مقاومة شديدة، تبدأ العلاقة في التدهور والفناء.

المرحلة السادسة : التدهور

قد لا يلاحظ الطرفان أن التدهور قد بدأ يطرأ على علاقتهما في أول الأمر، حينما يبدأ كل منهما في السير في طريق مختلف عن الآخر مادياً ومعنوياً. فالأعمال التي كانا يشاركان فيها لم تعد لها أهمية، كما أن اللفظات والألفاظ التي كانت لها قيمة كبرى لم تعد تثير الانتباه. ويبدأ الطموح الذي بناه الشخص على وظيفته الجديدة يتضاءل وينمحي. وتلك الأصول والقواعد التي نشأت في أحضان علاقة الحب أثناء تطورها، صارت أشبه بالقيود والأصفاد التي يستسلم لها الشخص دون رغبة أو حماس.

وعندما يصل التدهور إلى هذه المرحلة، علينا أن نتوقع أن العلاقة في طريقها إلى الحل والفناء، حيث يصبح سلوك كل فرد لا أهمية له ولا أثر له على سلوك الآخر، ولا يبقى بعد ذلك إلا الخطوة الأخيرة المؤلة في إنهاء هذه العلاقة، بما تتضمنه من فراق وحل لكل الالتزامات القانونية والتعاقدية بين الأطراف المعنيين.

وكما سبق أن بينا، فإن كل العلاقات لا تسير دائماً في هذا السياق بطريقة منتظمة، فقد تتوقف عند مرحلة معينة لمدة طويلة، أو تراجع لبعض الوقت ثم تعود للتطور بعد ذلك، وقد تنتهي بنهاية مرحلة معينة لمدة زمنية طويلة.

أنماط العلاقات :

أوضحنا فيما سبق أن أنماطاً سلوكية متميزة تظهر خلال المراحل المختلفة للعلاقات، وهذه الأنماط تنشأ نتيجة للقواعد المشتركة للعلاقات بين الأفراد المعنيين التي تمت أثناء تطور هذه الصلات، وسنعرض باختصار فيما يلي للأنماط الثلاثة

الشائعة : (١) الاعتماد على الآخرين والاستقلالية المعارضة. (٢) التقدم والتراجع .
(٣) التوقعات التي تؤكد الاعتماد على النفس وتلك التي تؤدي للإحباط^{١٢} .

الاعتماد على الآخرين والاستقلالية المعارضة :

تغلب أنماط الاعتماد على الآخرين والاستقلالية المعارضة على كثير من العلاقات في مراحلها المختلفة، وتنشأ العلاقة التي تعتمد على الآخرين بين طرف في العلاقة يعتمد اعتماداً كلياً على شخص آخر في أمر واحد لمساندته، أو لحاجته لنقوده أو لعمل يرغب فيه أو لقيامه وتوجيهه، ثم يعمم الحاجة للاعتماد على هذا الشخص بحيث تشمل كل أوجه العلاقة بينهما .

ومن الأمثلة الشائعة على ذلك العلاقة التي تنشأ بين الطفل والديه، أو تلك التي قد تتطور أحياناً بين الطبيب النفسى المعالج وبين مريضه^{١٣}، ففي كلتا الحالتين يحتاج أحد الأشخاص من الآخر المشترك معه في العلاقة إلى ما يحقق أهدافه ويشبع رغباته . وقد ينسحب نمط الاعتماد على الآخرين هذا على جوانب أخرى تزيد بكثير على الحاجات الأساسية التي شكلت السبب في هذه العلاقة . وإذا حدث ذلك نشأ نمط جديد للعلاقة له آثار ونتائج بعيدة المدى على الأشخاص المعنيين وطبيعة العلاقة ذاتها . ومهما كانت نوعية النشاط من جدال في السياسة أو الجنس أو الدين، إلى الاتفاق على المطعم الذي يذهبون إليه أو المنزل الذي يسكنون فيه — فإن أحد أطراف العلاقة يتبع توجيهات وآراء الشخص الذي اعتاد الاعتماد عليه، كما تبين المحادثة التالية :

روبي : أعتقد أن من الأنسب الذهاب إلى مطعم «ماكدونالد» للغداء، ما رأيك ؟

جين : لا مانع البته .

روبي : ولكن «ماكدونالد» قد يكون مزدحماً في هذه الساعة . ما رأيك هل نوافقين على

الذهاب لـ «ركن المشويات» ؟

جين : طبعاً — بالتأكيد — هذا رأى سديد .

وقد يكون الاعتماد على الآخرين في الاتجاه المضاد في علاقات أخرى أو في العلاقة السابقة نفسها عندما تصل لمرحلة أخرى . في هذا الحال بدل أن يوافق أحد الأشخاص على الكثير مما يقترحه الآخر المشترك معه في العلاقة ، نجد أن الشخص الذي ينهج منهج الاستقلالية المعارضة لا يتفق قط مع ما يقترحه الآخر، كما يظهر من المثال التالي :

- روبي : أعتقد أنه من الأنسب الذهاب لمطعم «ماكدونالد» للغداء . ما رأيك ؟
جين : لقد سئمت الذهاب إلى هذا المكان .
روبي : ما رأيك ؟ نذهب إلى «ركن المشويات» إذن .
جين : إنه أسوأ منه . إنني أفضل مكاناً هادئاً .
روبي : ما رأيك في مطعم «أتك Attic» ؟
جين : إن الأمر لا يستحق أن نناقشه كل هذا الوقت . لنذهب إلى مطعم «ماكدونالد»
إذن بدل هذا الجدل الذي لا نهاية له .

نلاحظ في المثال الأول أن «جين» كانت توافق تماماً على أى اقتراح يتقدم به «روبي»، بينما يظهر من المثال الثانى أن «جين» دائمة الاعتراض على أى شيء يقوله «روبي» .

وعندما يصبح نمط الاعتماد على الآخر أو نمط الاستقلالية المعارضة هو السائد في العلاقة ، فإنه يشكل و يوجه بل قد يطنى تماماً على المضمون الحقيقى للمحادثة . و يصل الأمر ، في النهاية ، إلى أن المحتوى الذى يقصده المتحدث يصبح لا أثر له على سلوك الشخص الآخر، فكلما اقترح أحدهما شيئاً وافق الآخر بلا تردد ، أو عارضه بلا تفكير .

دورات التقدم والتراجع :

إذا اتفقت الأفعال والاستجابات التى تصدر عن المشاركين في العلاقة مع أهدافهم وحاجاتهم ، فإن العلاقة تتقدم وتطور باطراد في راحة وانسجام ، ونسمى ذلك «دورة التقدم» . وفي مراحل التقدم هذه يصبح تبادل معالجة الرسائل عملية إيجابية لها أثر

حميد على خبراتهم، ويؤدي رضاء الشخص عن هذه المواقف وعن الطرف الآخر المشارك في العلاقة إلى تنميتها وإسعاد الأطراف المساهمة فيها، مما يجعل هذه الصلة مصدر بهجة دائمة متزايدة يحرص الطرفان عليها.

ويعمل النمط المضاد على توتر الأمور والنفور المتزايد بين أطراف العلاقة بعد كل محادثة أو نقاش، عندئذ تنشأ أنماط «دورة التراجع» أو التدهور التي ينجم عنها التباعد والإحباط، والقلق، وعدم الانسجام بين الأطراف المعنية. وفيما يلي مثال لهذا النوع من «التراجع» في الجدال التالي:

- آن: هل يمكن أن تذكر أن تأخذ معك كيس النفايات في طريقك إلى عملك غداً؟
مايك: أنت تعلمين أن إلحاحك هذا يصيبني بالغثيان.
آن: لو كان من الممكن الاعتماد عليك أكثر من ذلك — ولو استطعت أن تخفف من كل هذه المعارضة لما أقول — لما كان هناك داع لهذا الجدال كل يوم.
مايك: إننى آخر من ينبغي توجيه هذا الوعظ له، لو استطعت أن تذكرى نصف ما يتعين عليك القيام به لما ناقشنا بهذا الشكل كل يوم.. وأنت الملومة دائماً لأنك تثيرين كل هذه المشاكل...

إن العلاقات التي تتسرب إليها هذه الأعراض المدمرة سريعاً تتراجع سريعاً، حيث يشعر كل طرف فيها أنه عاجز عن إشباع حاجات الآخر. ولكن الاتصال بين الأشخاص الذى يؤدي إلى إشباع حاجات كل منهم وأهدافه وتوقعاته، يصبح فظاً «متقدماً» على الأقل في أول الأمر، وبعمر الوقت تصبح أنماط العلاقات «متقدمة» في فترة ما ثم تتراجع بعد ذلك لتتقدم في مرحلة لاحقة وهكذا، وهذه الظاهرة تعكس دورات الصراع والعمل على حل مشاكله التي تتسم بها أى وحدة اجتماعية. وإذا قدر للعلاقة أن تستمر قوية وتحفظ بنشاطها وحيويتها واستمرارها، فلا بد من أن تزيد دورات المراحل الإيجابية فيها عن الدورات السلبية بحيث تغطي عليها وتبقى بعدها.

وكثيراً ما تتسبب أنماط التقدم والتراجع في تفاقم الأمر بين أطراف العلاقة، فقد يصبح طلب الزوجة من زوجها أن يأخذ كيس النفايات معه مثيراً له، بحيث ينسحب أثره على كل جوانب العلاقة بينهما ويزيد التباعد والفرقة. وعلى العكس من ذلك، فإن السؤال عن أحوال الطرف الآخر والاهتمام بما يرضيه يشكلان اتجاهاً إيجابياً، يزيد من توثيق العلاقة التي تتصف بـ «التقدم» بصفته نمطاً مميزاً لها.

توقعات تؤدي إلى الثقة بالنفس وأخرى تسبب الإحباط :

إن توقعاتنا تمثل أحد الأنماط الأخرى التي تشكل العلاقات بين الناس. ويحدث في كثير من الأحيان أن ما نتوقعه قد يحدث حقيقة، أو على الأقل يؤثر فعلاً فيما يحدث. فإذا توقع شخص ما، مثلاً، أنه سوف يترك أثراً سيئاً في صاحب العمل الذي يعقد له اختباراً شخصياً ليلتحق بعمل يرغبه، فإن هذا التوقع في حد ذاته يكفي أن يدفع سلسلة من الأحداث قد تؤدي فعلاً إلى تحقيق هذا التوقع، لأن الشخص الذي لا يعتقد أنه قادر على الحصول على هذا العمل، قد يدخل الاختبار وهو متأكد من فشله مما ينعكس على أدائه السيئ. وتغلب نظرته السلبية هذه على كل ما يقول ويفعل، إلى أن يقتنع الممتحن أنه غير كفء لهذا العمل.

ومن المحتمل أن يحدث عكس ذلك أيضاً، فإذا اقتنع الشخص أنه مؤهل تأهيلاً كافياً للقيام بعمل معين، فإن هذا التوقع سوف يزوده بالهمة والنشاط والالتزام الضرورية التي تعده إعداداً جيداً للإجابة بكفاءة عن الأسئلة أثناء الاختبار، مما يزيد من احتمال فوزه بالعمل الذي يسعى إليه.

وتؤدي توقعاتنا دوراً هاماً في التأثير على نتائج علاقاتنا مع الآخرين، وتسهم في تكوين أنماط طويلة المدى تحكم هذه العلاقات، لأن جهدنا والتزامنا وإقبالنا على العمل وحاسنا له، كلها ذات أثر هام في تحقيق النتائج المرجوة من هذه العلاقات وغيرها من أوجه النشاط الإنساني.

العوامل التى تؤثر فى أنماط العلاقات :

لقد أوردنا فيما سبق الدور الذى تقوم به عملية الاتصال فى تطور العلاقات ، كما تعرضنا للأنماط التى تشكل هذه العلاقات . وسنهتم فيما يلى بالعوامل التى تؤثر فى هذه الأنماط ، فهناك عدة عوامل تؤثر على نشاط الاتصال بين الأشخاص داخل هذه العلاقات ، ومن هذه العوامل الهامة : (١) مرحلة هذه العلاقة والظروف المحيطة بها . (٢) تلبية الحاجات الشخصية والأسلوب . (٣) التنظيم والسلطة .

مرحلة العلاقة والظروف المحيطة بها :

مما هو غنى عن البيان أن أنماط الاتصال فى العلاقات الإنسانية تختلف اختلافاً بيناً من مرحلة إلى أخرى ، فمن الطبيعى أن التعامل بين الأشخاص الذين تقابلوا لأول مرة يختلف عنه بين أولئك الذين تعايشوا لعدة سنوات . ومن المنطوق نفسه فإن طبيعة أنماط الاتصال التى نلخصها تتوقف على الظروف المحيطة بالتخاطب بين الأطراف المعنية ، فعندما يتقابل أشخاص فى محل بقالة مثلاً ، فإنهم يتعاملون بطريقة تختلف عن أولئك الذين يتقابلون فى مقهى أو فى اجتماع عمل ، إذ يفسر هذان العاملان اختلاف أنماط الاتصال داخل العلاقات .

أسلوب الأشخاص فى التعامل مع الآخرين :

إلى جانب تأثير كل من المرحلة والظروف المحيطة ، فإن الحاجات والأهداف والاتجاهات والعادات والقيم التى يتسم بها أطراف العلاقة ، تشكل مصدراً آخر للتأثير على الاتصال داخل العلاقات .

ومن العوامل التى تلاحظ عادة فى هذا المجال : الحاجة للحب ، والسيطرة ، والانتماء . وقد اقترح «ويليام شوتز William Schutz» أن حاجاتنا فيما يتعلق بالحب أخذ وعطاء ، وبالاشتراك فى النشاط الذى يقوم به الآخرون وإشراكهم فى نشاطنا ،

والسيطرة على الآخرين أو الإذعان لسيطرتهم — كلها نزعات أساسية تشكل جميع أنواع علاقاتنا الاجتماعية^{١٤}.

ومن المسلم به أننا قد بينا حاجتنا فيما يتعلق بالسيطرة والحب والانتماء وغيرها من النزعات. إن أنواع هذه الحاجات واتفاقها مع ما يحتاج إليه الآخرون تعد عاملاً يشكل كل أنماط العلاقات الناجمة عن ذلك، فيمكننا أن نتوقع، مثلاً، أن الشخص الذى يحب السيطرة ينسجم تماماً مع شخص آخر يميل إلى التبعية والإذعان، حيث يستولى الأول على زمام القيادة، بينما يقنع الثانى بالطاعة والتبعية. ولكن إذا تصادف أن كان لشخصين يعملان أو يعيشان سوياً نزعة حب السيطرة نفسها، أو التبعية، فمن المتوقع أن تتحول العلاقة بينهما إلى صراع عنيف أو عجز تام عن اتخاذ أى قرارات. ولنا أن نتوقع، على أى حال، أن الانسجام (أو التنافر) بين حاجات الأشخاص للحب والانتماء والسيطرة سيؤثر تأثيراً كبيراً على العلاقة بين الأشخاص.

ويقوم أسلوب الشخص فى التعامل مع الآخرين بدور أساسى فى تشكيل أنماط الاتصال التى تنشأ لهذه العلاقة. فقد بينا فيما سبق أن بعض الأشخاص يرتاحون إلى التعامل مع الآخرين بطريقة جريئة انبساطية، بينما يتبنى آخرون طريقة سلبية محافظة، بسبب طبيعتهم الخجولة أو خشية التحدث بصوت عالٍ فى موقف اجتماعى عام.

وعادة ما يتعامل الأشخاص الذين يفضلون الجرأة والانبساط مع مشاعرهم ومعتقداتهم بطريقة مباشرة تفرض نفسها على الموقف^{١٥}، وإن احتاجوا لشيء طلبوه، وإن غضبوا أظهروا هذا الغضب للآخرين، وإن شعروا باستغلال الآخرين لهم احتجوا على هذه المعاملة، وإن لم يوافقوا على ما طلبه غيرهم فليس لديهم أى مانع من رفض هذا الطلب دون تردد.

وعلى العكس من هذا الأسلوب المباشر الذى يشبه طلقات المدفع الرشاش فى عملية الاتصال بالآخرين، فإن الأسلوب السلبي، الناعم «المخملى» فى التعامل، يستوعب

المعلومات اللفظية وغير اللفظية التي يرسلها الآخرون، بحيث يظهر الأشخاص الموافقة والرضا والتحمس وتشجيع الآخرين، دون أن يكشفوا عن حقيقة أفكارهم ومشاعرهم^{١٦}. ومهما اختلفت الأسباب، فإن الشخص الذى يفضل الأسلوب السلبي المخمل الناعم في التعامل، كثيراً ما يحجم عن إبداء مشاعره وآرائه وأفكاره وبحجبها عن غيره.

فلو انتاب الغضب مثل هذا الشخص، فلن يظهر لك ذلك من الطريقة التي يتحدث بها، وإن اختلف عنك في الرأي فلن تسمع منه ذلك، وإذا شعر بأن غيره يستغلونه فسيترك الأمور تسير في طريقها دون أن يصارح الشخص المستغل بحقيقة ما يشعر به.

ومع أن قلة من الناس هي التي تتبع أسلوباً واحداً من هذين الأسلوبين طوال الوقت، فإن أكثرنا يميل نحو أحد هذين الأسلوبين في أغلب معاملتنا مع الناس. ويصبح هذا العامل وحده أهم أثراً في تشكيل علاقاتنا وصلاتنا في ضوء أسلوب الآخرين الذين يشتركون معنا في العلاقة أو الموقف نفسه، كما يتضح في الحوار التالي

توم : «جورجيا». أرجو ألا يزعجك إذا ركبت معك سيارتك اليوم أيضاً عندما ينتهى العمل؟ إنى أعلم أن مطالبى كثيرة، ولكن «مارى» تحتاج للسيارة اليوم، وأنا أعلم أنك كريمة محبة لمساعدة الآخرين من آن لآخر.

جورجيا : طبعاً. إذا لم يكن لديك حل آخر فإنى...

توم : ألف شكراً «جورجيا». كنت متأكد أنى أستطيع الاعتماد عليك. كيف حال الدنيا معك؟ إنى واثق أنك مشغولة دائماً. لعل من الأفضل أن أرجع لعمل الآن. سوف نتقابل أمام سيارتك في الخامسة تماماً. ألف شكر.

إن استخدام «توم» لأسلوب المدفع الرشاش في الوقت الذى نهجت فيه «جورجيا» نهجاً ناعماً غملياً، هو عامل بعيد الأثر في تشكيل أغلب العلاقات التي تنشأ بينهما.

التنظيم والسلطة :

تشكل علاقات الاتصال بين الناس أيضاً بعوامل السلطة والتنظيم . فالعلاقة بين العامل وصاحب العمل علاقة غير متوازنة ولا متكافئة ، لأن لأحدهما سلطة أعلى من سلطة الآخر في مجال العمل^{١٧} ، فصاحب العمل يمكنه أن يمارس سلطة أكثر في هذا الجانب من العلاقة ، نتيجة للتنظيم في العلاقة ، هذا إذا لم يبادر العامل بالاستقالة .

وهناك مواقف كثيرة أخرى متشابهة ، حيث تتأثر العلاقة والاتصال بين الأشخاص بعدم التكافؤ . فالعلاقة بين الطبيب النفسي والمريض ، والمعلم والطالب ، والوالد وابنه ، والمشرف ومن يشرف عليه ، كلها أمثلة شائعة لهذا الموقف الذي يسيطر فيه أحد الأطراف على نواح معينة من حياة الآخر ، مما يكون له أثر بالغ الأهمية على أنماط الاتصال التي تحكم هذه العلاقات .

وهناك احتمال للتكافؤ في علاقة الزميل بزميله ، أو الصديق بصديقه ، أو أى صلة أخرى متشابهة . وفي هذه الحالة فإن الاتصال الشخصي قد يخلق موقفاً يعتمد فيه أحد الأشخاص على مساندة الآخرين ، ولكنه لا يؤدي إلى استمرار هذه التبعية ، كما هي الحال في العلاقات غير المتكافئة .

الخلاصة :

ناقشنا في هذا الفصل دور الاتصال في تنمية العلاقات وتطورها ، كما استعرضنا وجهات النظر الخاصة بما تتميز به العلاقات ، واستكشفنا أنماط الاتصال الشائعة . إن عملية الاتصال تؤدي دوراً رئيسياً في نمو العلاقات الإنسانية وتطورها ، كما أن العلاقات قد تخلق ظروفاً تمكننا من استخدام مهارتنا في الاتصال لإشباع حاجات معينة أو لتحقيق أهداف خاصة .

وتنشأ العلاقة، بوجه عام، عندما تكون هناك معالجة متبادلة للبيانات أى عندما يستجيب الأشخاص للأقوال والأفعال التى تصدر عن الآخرين؛ لأن العلاقات تنشأ وتنمو وتتطور أو تتدهور عن طريق تبادل الرسائل ومعالجتها فى عملية الاتصال بين الأشخاص.

ويمكن النظر للعلاقات التى تنشأ بين الأفراد عن قصد من عدة أوجه سواء كانت ثنائية، أم ثلاثية، أم رباعية، تستهدف أغراضاً اجتماعية أم عملية، طويلة أم قصيرة المدى، عارضة أم وثيقة العرى.

وتتطور العلاقات عادة خلال مراحل يسهل التنبؤ بها نسبياً، بدءاً من المقابلة الاجتماعية الأولى، ومروراً بمراحل يزداد فيها الاتصال وابتكار القواعد المشتركة للسلوك. وتتضمن بعض العلاقات اعترافاً رسمياً بوجودها مثل الزواج أو عقود العمل التجارية. وقد تتوقف بعض العلاقات عند إحدى هذه المراحل ثم تتراجع، ثم تتقدم ثانية، وقد تثبت فى مرحلة واحدة لمدة طويلة.

وتؤدى معالجة الرسائل وظائف اتصالية ومعنوية خلال تطور العلاقات بين المشاركين فى الاتصال، فى الوقت الذى تزود فيه بعضهم بمعلومات عن بعض، وعن النقاط التى تدور حولها عملية التخاطب، وهى بذلك تسهم فى تشكيل طبيعة العلاقة بين الأطراف المعنية.

وتتحول بعض أنماط الاتصال، إذا استمرت لوقت طويل، إلى علاقات. ويتخذ هذا النشاط عادة شكل الاعتماد على الآخرين أو الاستقلالية المعارضة، وقد تتقدم أو تتراجع، ومنها ما يتعلق بالتوقعات التى تؤكد الاعتداد والثقة بالنفس، وتلك التى تؤدى للإحباط. ولهذا النشاط أثر أبعد على تكوين أنماط العلاقات وتطورها من أثر المحتوى الأساسى للاتصال.

وتقوم العوامل الآتية بدور هام في تسهيل نشأة هذه الأنماط وتطورها : المرحلة التي وصلت لها العلاقة والظروف المحيطة بها، وأسلوب الشخص واتجاهه عند التعامل مع الآخرين، والسلطة والنظام الذي ينتمى إليه المشاركون.

الهوامش :

1. The discussion of nature of dyads and triads draws upon the excellent summary of work on this topic provided by William Wilmot in *Dyadic Communication* (Reading, MA.: Addison-Wesley, 1979), pp. 14-30.
 2. Ibid., pp. 14-15.
 3. William M. Kephart, "A Quantitative Analysis of Intra-Group Relationships." *American Journal of Sociology*, 55. 544-549 (1950).
 4. William Wilmot, *op. cit.*, p. 21.
 5. Cf. Fred Davis, "The Cabdriver and his Fare: Facets of a Fleeting Relationship," in Warren G. Bennis, David E. Berlew, Edgar H. Schein, and Fred I. Steele, eds., *Interpersonal Dynamics*, (Homewood, IL: Dorsey, 1973), pp. 417-426.
 6. Cf. Michael D. Scott and William G. Powers, *Interpersonal Communication: A Question of Needs* (Boston, Houghton Mifflin, 1978), for a useful discussion of the role of needs in interpersonal communication and relational development.
 7. Cf. Joseph Luft, *Of Human Interaction* (Palo Alto, CA: National Press Books, 1969); Sidney M. Jourard, *The Transparent Self* (Princeton, NJ: Van Nostrand, 1964); and Stella Ting-Toomey, "Gossip as a Communication Construct." Paper presented at the Annual Conference of the Western Speech Communication Association. Los Angeles, February, 1979.
 8. James J. Lynch, *The Broken Heart: The Medical Consequences of Loneliness*, (New York: Basic Books, 1979).
 9. The discussion of stages of development of relationships draws on the work of Mark L. Knapp in *Social Intercourse: From Greeting to Goodbye* (Boston: Allyn & Bacon, 1978), and Murray S. Davis, *Intimate Relations* (New York: Free Press, 1973).
 10. Paul Watzlawick, Janet H. Beavin, and Don D. Jackson, *Pragmatics of Human Communication* (New York: Norton, 1967), pp. 51-54.
-

11. Mark L. Knapp, *op. cit.*, pp. 19-21.
12. Cf. discussion of spirals and prophecies in William Wilmot, *op. cit.*, pp. 121-129, and in Paul Watzlawick, *et al.*, *op. cit.*
13. Cf. Robert R. Carkhuff and Bernard G. Berenson, *Beyond Counseling and Therapy* (New York: Holt, 1967).
14. William Schutz, *The Interpersonal Underworld* (Palo Alto, CA: Science and Behavior Books, 1968).
15. Cf. Colleen Kelley, "Assertion Theory," in J. William Pfeiffer and John E. Jones, eds., *The 1976 Annual Handbook for Group Facilitators* (La Jolla, CA: University Associates, 1976); Sharon and Gordon Bowers, *Asserting Yourself* (Reading, MA: Addison-Wesley, 1976); and Colleen Kelley, *Assertion Training* (La Jolla, CA: University Associates, 1979).
16. Brent D. Ruben "The Machinegun and the Marshmallow: Some Thoughts on the Concept of Communication Effectiveness." Paper presented at the annual conference of the Western Speech Association (Honolulu: November, 1972), and Brent D. Ruben "Communication, Stress, and Assertiveness: An Interpersonal Problem-Solving Model." In J. William Pfeiffer and John E. Jones, eds., *The 1982 Annual Handbook for Group Facilitators*, (La Jolla, CA: University Associates, 1982).
17. Paul Watzlawick, *et al.*, *op. cit.*, pp. 67-71.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

- Bales, Robert F. *Personality and Interpersonal Behavior*. New York: Holt, 1970.
- Bennis, Warren G., David E. Berlew, Edgar H. Schein and Fred I. Steele, eds. *Interpersonal Dynamics*. 3rd ed. Homewood, IL: Dorsey, 1973.
- Berger, Peter L. and Thomas Luckmann. *The Social Construction of Reality*. Garden City, NY: Doubleday, 1967.
- Blumer, Herbert. *Symbolic Interactionism*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969.
- Davis, Murray S. *Intimate Relations*. New York: Free Press, 1973.

- Eakins, Barbara W. and R. Gene Eakins. *Sex Differences in Human Communication*. Boston: Houghton Mifflin, 1978.
- Gibb, Jack R. "Defensive Communication." *Journal of Communication*, 2 (1961), 141-148.
- Goffman, Erving. *Interaction Ritual*. Garden City, NY: Doubleday, 1967.
- . *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, NY: Doubleday, 1959.
- Jourard, Sidney M. *The Transparent Self*. Princeton, NJ: Van Nostrand, 1964.
- Knapp, Mark L. *Social Intercourse*. Boston: Allyn & Bacon, 1978.
- Levinson, Daniel J. *The Seasons of a Man's Life*. New York: Ballantine, 1978.
- Luft, Joseph. *Of Human Interaction*. Palo Alto, CA: National Press Books, 1969.
- Lynch, James J., *The Broken Heart: The Medical Consequences of Loneliness*. New York: Basic, 1977.
- Manis, Jerome G. and Bernard N. Meltzer, eds. *Symbolic Interaction*. Boston: Allyn & Bacon, 1967.
- Miller, Gerald R. and Mark Steinberg. *Between People*. Chicago: Science Research Associates, 1975.
- Morris, Desmond. *Intimate Behaviour*. New York: Random, 1971.
- Newcomb, Theodore M. *The Acquaintance Process*. New York: Holt, 1961.
- Phillips, Gerald M. and Nancy J. Metzger. *Intimate Communication*. Boston: Allyn & Bacon, 1976.
- Ruben, Brent D. "Machine-Guns and Marshmallows: Thoughts on The Concept of Communication Effectiveness." Paper presented at the Western Speech Communication Association, Honolulu, 1972.
- Ruben, Brent D. "Communication, Stress, and Assertiveness: An Interpersonal Problem-Solving Model." In *The 1982 Handbook for Group Facilitators*. Edited by J. William Pfeiffer and John E. Jones. La Jolla, CA: University Associates, 1982.
- Ruesch, Jurgen. *Disturbed Communication*. New York: Norton, 1957.
- Ruesch, Jurgen and Gregory Bateson. *Communication—The Social Matrix of Psychiatry*. New York: Norton, 1951.
- Schutz, William. *The Interpersonal Underworld*. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books, 1968.
-

- Scott, Michael D. and William G. Powers. *Interpersonal Communication: A Question of Needs*. Boston: Houghton Mifflin, 1978.
- Sommer, Robert. "Further Studies of Small Group Ecology." *Sociometry*, 28 (1965), 337-348.
- Stewart, John, ed. *Bridges Not Walls*. 2nd ed. Reading, MA: Addison-Wesley, 1977.
- Ting-Toomey, Stella. "Gossip as a Communication Construct." Paper presented at the Annual Conference of the Western Speech Communication Association. Los Angeles, February, 1979.
- Watzlawick, Paul, Janet H. Beavin and Don D. Jackson. *Pragmatics of Human Communication*. New York: Norton, 1967.
- Wilmot, William W. *Dyadic Communication*. 2nd ed. Reading, MA: Addison-Wesley, 1979.
-

**الفصل
الحادي عشر**

الجماعات والمنظمات

ترجمة

د. عبد الرحمن إبراهيم الشاعر

الجماعات والمنظمات

في هذا الفصل سنوسع مناقشتنا عن استعمالات ونتائج الاتصال على الجماعات والمنظمات، التي تلعب دوراً حيوياً في أمور وشؤون بنى الإنسان. وفي مناقشتنا لهذه الوحدات الاجتماعية (الجماعات والمنظمات) سنركز اهتمامنا على وظائفها وأهدافها وشبكات العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة أو المنظمة، وعملها الجماعي ورموزها وأدوارها ومسؤولياتها.

الوظائف والأهداف :

كل منا يقضي جزءاً كبيراً من وقته داخل الجماعات والمنظمات على اختلاف أنواعها، عاملين في وظائفنا، مشاركين في النوادي والروابط، أو عند حضورنا الاحتفالات الدينية أو المدنية، أو عند اشتراكنا في أى عدد من الجماعات الاجتماعية على اختلاف أنواعها. ونحن نتطلع إلى الأنظمة الاجتماعية لإشباع الكثير من طموحنا وحاجاتنا النفسية والشخصية والاجتماعية، وحتى إنتاج ضرورات الحياة الأساسية مثل الغذاء والكساء والمأوى يتطلب جهداً منسقاً من عديد من الأشخاص يعملون سوياً في جماعات ومنظمات.

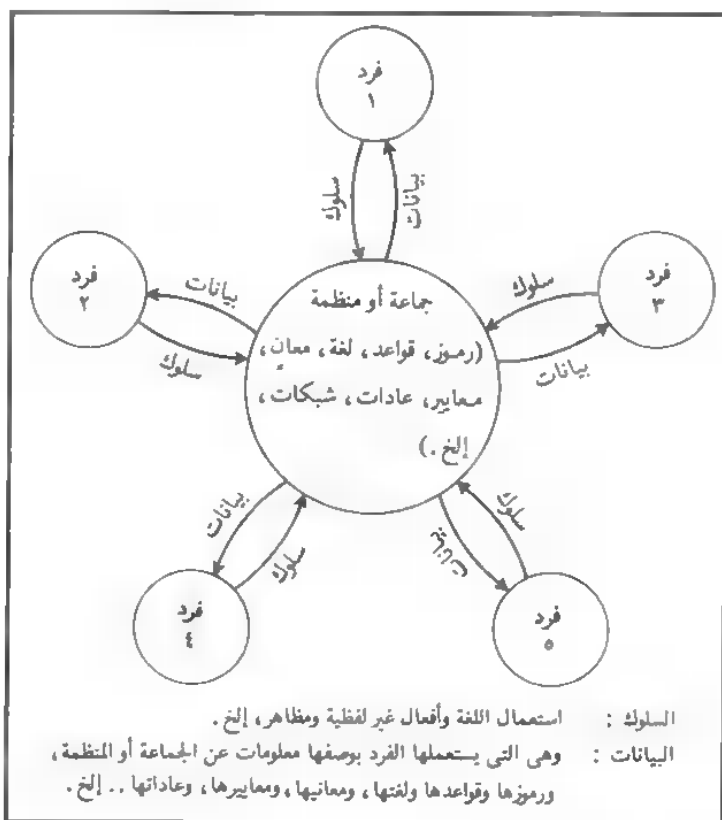
وكما هو الحال في العلاقات فإن الجماعات والمنظمات يرجع الأصل فيها إلى أفراد مشغولين في معالجة متبادلة للبيانات، وهكذا فإن عملية الاتصال تجعل الجماعات والمنظمات أمراً ممكناً. وبمجرد تكوين الجماعات والمنظمات وقيامها بعملها، فإن هذه الأنظمة الاجتماعية تقوم بعدة وظائف اتصالية هامة للأفراد الذين كونوها والذين

اشتركوا فيها . إننا نتعرض بمحض اختيارنا لمظاهر مختلفة لبيئتنا ، ذلك من خلال انتمائنا لأسرنا ، والأقران والجماعات والشؤون الدينية والأحزاب السياسية ، والمدارس وغيرها من الجماعات والمنظمات الأخرى . وبالإضافة إلى هذا التعرض فإننا نتلقى توجيهاً إضافياً فيما يتعلق بتعلم كيف نقوم بتحويل البيانات الخاصة بالبيئة التي نعيش فيها ، إلى معلومات مفيدة في حياتنا ، وبهذه الطريقة يكون للجماعات والمنظمات تأثير جوهري على التفاصيل والصور الذهنية والقواعد التي نكتسبها بوصفنا أفراداً .

وبوصفنا جزءاً من عملية التخطيط هذه فإننا نكتسب أيضاً القواعد الضرورية التي تمكننا من العمل في الجماعات والمنظمات التي نحن جزء منها ، وقاماً كما أوجدت القواعد التي توجه أعمال مستغلي المصعد ، فإن قوانين النوادي والجماعات غير الرسمية ، ومنظمات العمل والوحدات الاجتماعية الأخرى ، تؤدي إلى توجيه سلوك الأشخاص المنتمين إليها .

وتلعب الجماعات والمنظمات كذلك دوراً هاماً في تطور وصيانة هوياتنا الفردية ، حيث تمدنا الجماعات والمنظمات التي نشترك فيها بالعديد من المتطلبات والفرص أثناء نمونا من مرحلة الطفولة حتى مرحلة الرجولة ، وأثناء عملية تكيفنا مع هذه الأشياء فإننا نطور ونتغير وننمو . وأخيراً فإنه يمكن القول بأن الجماعات والمنظمات تعد ضرورية في صناعة الأدوات ، وفي ابتكار تقنيات الاتصال التي تعزز قدرتنا على عرض واستقبال وتخزين واسترجاع المعلومات .

وبالإضافة إلى هذه الوظائف العامة للجماعات والمنظمات ، فإنها تؤدي أهدافاً أكثر تحديداً ، وفي كثير من الحالات نجد أن جماعة أو منظمة يتم تكوينها لكي تكمل عملاً — تنظم حفلاً أو تبني منزلاً أو تصدر صحيفة ، أو ما شابه ذلك . إن أعمال الإنتاج والخدمة العامة ، ونقابات العمال ، والمنظمات المهنية وكثيراً من الجماعات المدنية — تمثل هذا النوع من الوحدة الاجتماعية .



(شكل ١١ - ١)

يقوم الأفراد بصورة جماعية ومن خلال سلوكهم اللفظي وغير اللفظي بتكوين الجماعات والمنظمات التي ينتمون إليها، وكذلك الرموز والقواعد واللغة الاصطلاحية والأعراف المميزة لكل منها. ولكي يصبح الفرد عضواً في جماعة أو منظمة قائمة، فعليه أن يقبل الرموز والقواعد والأعراف التي طورت، وتتم هذه العملية أيضاً من خلال الاتصال.

وهناك أيضاً جماعات أخرى عديدة تقوم بصفة أساسية بتحقيق أهداف شخصية وأخرى اجتماعية، مثال ذلك تقويتها للعلاقات بين الأفراد وتشجيعهم وتنويع أعمالهم. وهناك أمثلة كثيرة لهذه الجماعات، مثل : الجمعيات الاجتماعية، ونوادي السيدات، والنوادي والجماعات الناقدة.

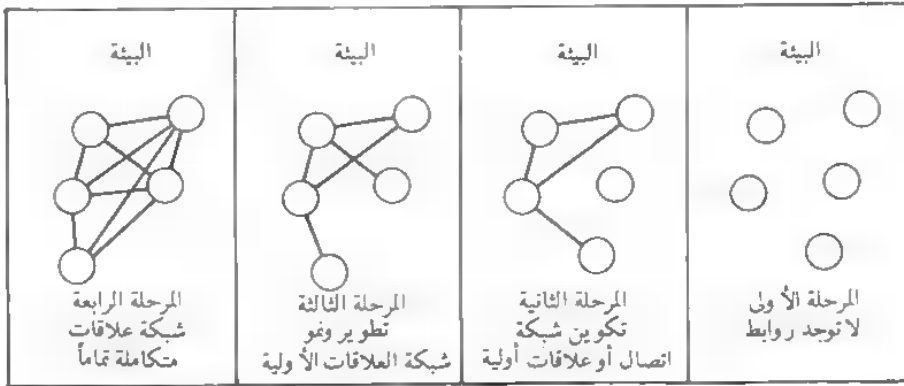
إن كل الأنظمة الاجتماعية تخدم إلى حد ما مزيجاً من هذين النوعين من الوظائف، وحتى بالنسبة للمنظمات التي قد نعتقد أنها صارمة في اهتمامها بتوجيه العمل، مثل خط التجميع الصناعي حيث تكون الإنتاجية هي المقياس الأساسي للنجاح - فإن الأهداف الشخصية والاجتماعية ينظر إليها من منظور تأثيرها على العملية الإنتاجية. وعلى العكس من ذلك فإن عملية صنع القرار داخل الجماعات الاجتماعية - كتحديد نوع الفيلم الذي ينبغي أن تشاهده أو المطعم الذي تتناول فيه الطعام أو النشاط الذي ينبغي ممارسته في أوقات الفراغ - إنما تتطلب درجة ما من توجيه المهام. وهكذا يتطلب الأمر دائماً تحقيق قدر من التوازن بين مختلف هذه الأهداف داخل عدد من الجماعات والمنظمات، مثل: العائلات، وأندية الخدمات والمنظمات الدينية؛ وذلك للحفاظ على وجودها واستمرارها.

وفي إطار العلاقات الاجتماعية والجماعات الصغيرة عادة ما تظهر الأهداف بطريقة طبيعية لتفي بحاجتنا الفردية لأشياء معينة مثل الرفقة أو لإكمال عمل. وغالباً، تحت هذه الظروف، فإن الأهداف لا يتم تحديدها بوضوح، حتى أن الأفراد المعنيين بها قد لا يكونون قادرين على التعبير عنها شفاهة.

وفي المقابل نجد أن جماعات أخرى، تقريباً كل المنظمات، مخترة أكثر منها طبيعية تلقائية، مصنوعة أكثر من كونها انبثقت وتطورت تطوراً طبيعياً^١. إننا نجد، والحال كذلك، أن هذه الوحدات الكبيرة لها أهداف مقررّة ومحددة ونموذجية؛ وذلك من أجل خدمة المجتمع والمشاركة في الاهتمامات المهنية، ومن أجل تحقيق الربح أو لتقديم مرشح سياسي ما، وذلك على سبيل المثال لا الحصر.

شبكات العلاقات الاجتماعية وتشابكها :

تتكون الشبكات المتبادلة لمعاملة البيانات، طبيعياً وغالباً تلقائياً، في العلاقات الاجتماعية وفي الجماعات التي تنشأ طبيعياً. وفي الوحدات الاجتماعية حديثة

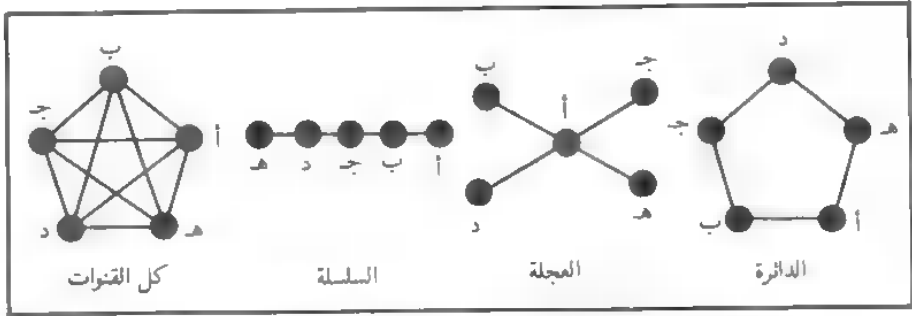


شكل (١١ - ٢)

إن تكوين الروابط الاجتماعية أو الاتصالية في جماعة ما أو منظمة ما يمكن ملاحظته بنشوء شبكات الاتصال، أو العلاقات الاجتماعية التي تربط الأفراد واحداً بالآخر وتعرف كذلك بالوحدة الاجتماعية. إن أي جماعة أو منظمة لا يشترط أن تمر بجميع المراحل أثناء تطورها، ولكنها قد تنتقل من مرحلة تكامل عالية إلى مراحل تكامل منخفضة، ثم تعود مرة أخرى لما كانت عليه.

التكوين، والتي لها أقل بناء تركيبي، مثل جماعات المناقشة أو الجماعات الناشئة، فإن شبكات العلاقات الاجتماعية أو الاتصال بين الأفراد تبدأ في التكوين بمجرد أن يلتقى الأفراد ويبدؤوا في معرفة بعضهم بعضاً. وبصفة مبدئية، فإن محتوى المناقشة قد يتضمن موضوعات، مثل: الطقس أو الجو، تكوين الجماعة والظروف التي جمعت الأفراد سوياً، أهداف الجماعة، وهكذا. وبمرور الوقت، فإن شبكة العلاقات أو الاتصال بين الأفراد تصبح جيدة التكوين حيث يشترك جميع أعضاء الجماعة في المناقشات في الموضوعات ذات الأهمية الرئيسية لهم، وفي آخر الأمر فإن شبكة العلاقات الاجتماعية أو شبكة الاتصال تصبح شاملة لجميع أفراد الجماعة، على الأقل كحد أدنى^٢.

وتستغل بعض الروابط في شبكات العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بدرجة كبيرة، وبعضها الآخر بدرجة قليلة، ذلك أن بعض الناس يصبحون في مركز الشبكة،



(شكل ١١ - ٣)

في الدراسات أو البحوث الخاصة بشبكات الاتصال داخل الجماعات العامة، مثل تلك الموضحة بالشكل السابق، تبين بالبحث أن شبكات الاتصال المركزية (مثل العجلة) تؤدي إلى أداء أسرع، إلا أن معدل الخطأ يكون أعلى، بينما وجدت شبكات الاتصال منخفضة المركزية (مثل الدائرة)، مرتبطة بدرجة عالية من الرضا الفردي. ولقد لاحظ الباحثون كذلك أن وجود شخص ما في مركز رئيسي أو هام في الشبكة يحتاج إلى أن يتم استقاء المعلومات من خلال فرد آخر كمصدر للمعلومات، وهذا يؤدي إلى عبء زائد من المعلومات.

SOURCE: Harold J. Leavitt, "Some Effects of Certain Communication Patterns on Group Performance," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 1951, pp. 38-50; M.E. Shaw, "Some Effects of Unequal Distribution of Information Upon Group Performance in Various Communication Nets," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 49, 1954, pp. 547-553.

وآخرين يصبحون بعيداً عن المركز أى على محيط الشبكة، والبعض الثالث قد يصبحون معزولين عن الآخرين.

ويظن البعض أن الجماعات التي يكون اهتمامها الأول بالعمل والإنتاج تمر بعملية مماثلة تتضمن أربعة أطوار أو جوانب أو صور، هي:

— مرحلة الإعداد أو التوجيه.

— مرحلة الصراع.

— مرحلة النشوء.

— مرحلة التعزيز أو التدعيم^٣.

وتتكون المرحلة الأولى من ثلاث نقاط ، هي :
الإلمام بالأمور أو الاطلاع عليها ، التعبير المبدئي أو الأولى عن وجهات النظر ،
وتكوين الروابط المرتبطة بالعمل القائم فعلاً . وبتقدم الجماعة ، يؤدي التعبير عن
وجهات النظر المختلفة إلى ما يسمى بالاستقطاب ، وبالتدرج يحدث تكيف للأفراد
والجماعات الفرعية مع وجهات النظر المختلفة . وبمجرد اقتراب مشروع الجماعة من
الاكتمال ، نجد أن التعاون بين الأفراد الموجودين في الشبكة يزداد ، كما أنه يدعم
انحلال أو انتهاء الجماعة^٤ .

شبكة الاتصال الرسمية :

في الجماعات غير الرسمية الصغيرة نسبياً يمكن عمل القليل لإضفاء الشكل
الرسمي على شبكية المعلومات ، فالتناس يستطيعون بصفة عامة أن يتكلموا مع من
يريدون ، وفي أي وقت يشاؤون ، عن الموضوع الذي يرغبون التحدث فيه ، وعندما تجتمع
الجماعة فإن أي شيء يمكن حدوثه .

فإذا فرضنا أنه يوجد لدينا عدد كبير لا يصدق من الروابط المزدوجة بين شخصين
والممكن أو المحتمل وجودها في الجماعات الكبيرة والمنظمات ، فإن إضفاء سمة
الرسمية على عملية الاتصال يكون مطلوباً ؛ حتى نتجنب إرسال واستقبال البيانات
العشوائية^٥ .

وفي النهاية غالباً ما تنشأ شبكات الاتصال أو العلاقات الرسمية التي تتضمن
وظائف شبكات الاتصال الرسمية ، على النحو التالي :

- (١) التنسيق بين النشاطات المختلفة للأفراد والوحدات الفرعية .
- (٢) الاحتفاظ بخطوط السلطة .
- (٣) تسهيل تبادل البيانات داخل الجماعة أو المنظمة .

٤) ضمان الانسياب الموجه للبيانات بين الوحدة الكبرى والبيئة الخارجية التي توجد بها .

شبكات العلاقات الرأسية والأفقية :

تتطابق الخطوط الرسمية لانسياب المعلومات مع خطوط السلطة في الجماعات الكبيرة والمنظمات العامة، وفي هذه الظروف نجد أن المعلومات تنساب إلى أسفل من الأفراد الذين يقومون بأدوار قيادية أو إدارية إلى رؤوسهم، ومثل هذه الرسائل تأخذ شكل واجبات محددة أو مهام واجبة النفاذ، كطلبات للتنفيذ أو معلومات للنشر، أو طلبات للتزود بها كمدخلات أو كمعطيات في عملية الاتصال .

إن تصاعد المعلومات إلى أعلى يشير إلى الرسائل التي يرسلها الأفراد أو الوحدات الفرعية في جماعة ما أو منظمة ما، من خلال قنوات الاتصال المتاحة، إلى الأشخاص الشاغلين للمراكز القيادية في الجماعة أو المنظمة (و يقصد بها التقارير المرفوعة من الرؤوسين للرؤساء).

وهنا تصنيفات شائعة للبيانات «المتصاعدة إلى أعلى» وهي «الاقتراحات»، «الطلبات» و «الاتصالات الخاصة بالمشرفين» .

أما ما اصطلح على تسميته بـ «شبكات الاتصال الأفقية» فهو ما يشير إلى العلاقات أو الروابط التي تربط الأفراد أو الوحدات الفرعية الموجودة في مستوى واحد للسلطة^٦ .

شبكات الاتصال غير الرسمية والخارجية : بالإضافة إلى الروابط المخططة عن قصد، فإنه من المحتم ظهور أو تكوين شبكات اتصالية أخرى بين الأفراد والوحدات الفرعية في أي جماعة أو منظمة^٧، وهذه الشبكات الاتصالية غير الرسمية تفيد في ربط الأفراد بعضهم ببعض، بنفس الطريقة التي تحدث في حالة شبكات الاتصال

الرسمية . وعلى أى حال ، فإنه على عكس نظائرها الرسمية ، تعتبر الروابط غير الرسمية أولية بسبب الاحتياجات الشخصية والاجتماعية للأعضاء .

وبالرغم من أن شبكات الاتصال غير الرسمية تتكون أثناء فترات الراحة القصيرة من العمل بتناول القهوة مثلاً ، وفي اللقاءات أو الاجتماعات التى تستمر لساعات أو فى الملاعب الرياضية — فإنها تعتبر كذلك قنوات اتصال هامة فى أى جماعة أو منظمة ، وتتميز هذه الشبكات الاتصالية بأن لها تأثيراً مادياً على كل من محتوى وشكل تدفق أو انسياب البيانات فى شبكات الاتصال الأكثر رسمية .

شبكات الاتصال الخارجية : تعتمد كل الجماعات والمنظمات على أنصارها الموجودين فى البيئة المحيطة بها ؛ وذلك لكى يستمر بقاؤها . إن الجماعات التطوعية تعتمد على المشاركين ، أما منظمات الأعمال التجارية التى يديرها رجال الأعمال كالمؤسسات التجارية فهى تعتمد على المستهلكين وعلى الحكومة ، كما أن المستشفيات تعتمد على المرضى وعلى شركات التأمين ، كما تعتمد دور النشر أو الإعلانات على زبائنهم وعلى الجمهور ، وتعتمد الصحف على المشتركين والمعلنين ، وهكذا تقوم الروابط الاتصالية الخارجية بربط الجماعة أو المنظمة بهذه الجماهير المؤيدة لها ، كما أنها تربطها بالبيئة الكبرى .

وهذه الشبكات الاتصالية تستعمل لد الجماهير المؤيدة بالبيانات التى يعتقد أعضاء الجماعة أو المنظمة أنها مرغوبة ومناسبة أو ضرورية ، وتقرن مصطلحات الإعلان ، التسويق ، العلاقات العامة عادة بنشاطات الجماعة أو المنظمة التى تتضمن نقل البيانات للبيئة بهدف الإعلام والتأثير فى هذه العناصر بطريقة منظمة . وعندما تعمل نفس هذه الشبكات الاتصالية بطريقة عكسية تمكن النظام من أن يحصل على

المعلومات الضرورية اللازمة لتحديد ومعرفة التغيرات البيئية، الضغوط، التهديدات، والفرص المتاحة، أو التحديات والاستجابة الجيدة لها.

الرموز والقوانين الخاصة بالجماعة أو المنظمة :

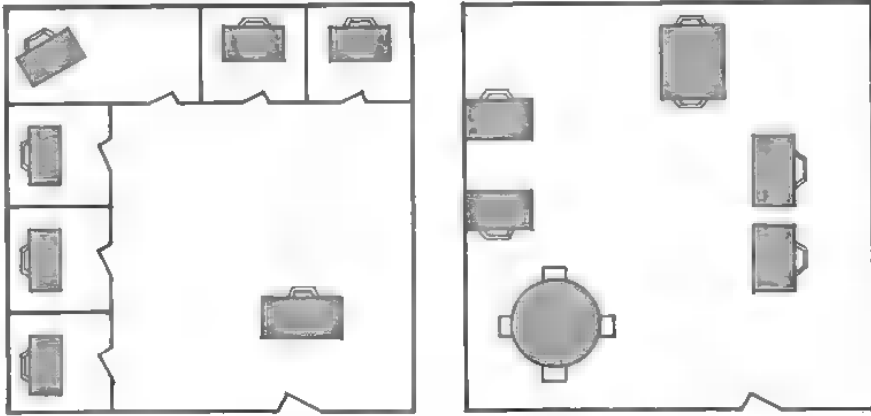
بمجرد تكوين شبكات الاتصال للجماعة أو المنظمة تبدأ الرموز والقوانين وشفرات الاتصال المتنوعة في الظهور، وتصبح قياسية أو معيارية (متعارفاً عليها بين الأفراد)، وبعض هذه الأشياء يتكون طبيعياً، كما هو الحال في (العبارات الدارجة) المستعملة بين أعضاء نادٍ معين أو جماعة اجتماعية معينة، أو في حالة الشفرات (رموز الاتصال) غير الرسمية التي يستخدمها موظفو شركة ما. وفي أحوال أخرى، نجد أن الرموز والقوانين والشفرات الاتصالية (رموز الاتصال) تنشأ نتيجة للمجهودات المنظمة التي يبذلها أعضاء الجماعة أو المنظمة. وفي مثل هذه الحالات نجد أن هذه الرموز تتكون لكي تعطى النظام الاجتماعي شخصية أو كياناً مميزاً يميزه عن الأنظمة الاجتماعية الأخرى، أو لتعريف الأفراد أو الجماعات الفرعية أو للتفريق بينها، داخل إطار الوحدة الاجتماعية الكبيرة، وتخدم هذه الوظائف الشعارات والمصافحة باليد ومثلها في ذلك مثل العلاقات التجارية المميزة وشعارات البيع الخاصة بالشركات.

إن رموز الاتصال الرسمية (شفرات الاتصال) قد تخدم كذلك هدفاً معيناً، وعلى سبيل المثال، فإن الملابس الرسمية لرجال الشرطة والأطباء والمرضات ورجال الجيش وضباط البحرية التجارية وعمال المصانع، تقوم بتعريف وتحديد الواجبات أو الأعمال التي يقوم بها هؤلاء الأفراد، كما أنها تمد أفراد الجماعة بما يسمى بالشخصية العامة، وكذلك تميز هذه الجماعة عن الجماعات الأخرى في المجتمع.

وفي كثير من المنظمات الاجتماعية يتم وضع القوانين لا تباعها في توزيع الأماكن على العاملين؛ لأن موقعاً ما يجعل مكتب موظف ما في المنظمة أو حتى حجم حجرته

— يعنى حجم المكان الذى يعمل به . كل هذه الأشياء تعكس مركزه فى المنظمة، فعلى سبيل المثال نجد أن المكاتب الكبيرة والمؤثثة جيداً أو المزينة يأخذها الأفراد ذوو المراكز الكبيرة فى المنظمة، أما ذوو المراكز الأقل فيحصلون على مكاتب أصغر حجماً، وأقل أثاثاً وزينة، أما الأشخاص ذوو المراكز الإدارية الدنيا أى الموجودين فى المستويات الدنيا للتنظيم الإدارى أو المنظمة فقد لا يكون لهم مكان خاص بهم للعمل على الإطلاق، وربما يتم فصل كل فرد عن الآخر بواسطة حواجز أو فواصل متحركة أو بخزانات الكتب وبدواليب الملفات . وأحياناً يتم رفع السجاجيد من الحجرة عندما يتم إعطاؤها لشخص جديد مركزه صغير فى المنظمة، بحيث لا يتطلب الأمر فرش حجرته بالسجاد .

وبمرور الوقت نجد أن هناك عدداً من الرموز والقوانين الأخرى يتم ظهورها، والتي تختلف من منظمة لأخرى حسب نوع العمل الذى تقوم به . وفى الجماعات الصغيرة نجد أن القوانين التى توجه سلوك الأفراد وتحدد علاقتهم ببعض ، هى قوانين عادة ما تكون غير رسمية، كما هو الحال فى اللقاءات التى تحدث بين أعضائها . أما فى الجماعات الكبيرة والمنظمات فنجد أن اللقاءات عادة ما تتم الدورة لانعقادها ولا تحدث طبيعياً، ومثل هذه اللقاءات تعطى اسماً محدداً وهو الاجتماعات وذلك للدلالة على رسميتها النسبية . ففى أثناء الاجتماعات الرسمية نجد أن سلوك الأفراد غالباً ما يخضع لعدد من القوانين المعقولة والمعروفة جيداً للأفراد ، بعض هذه القوانين يظهر طبيعياً أو تلقائياً، أما بعضها الآخر فقد وضعها «روبرت وسميث» وتعرف بقوانين «روبرت» المحددة لنظام الاجتماع أو بدستور الجماعة أو القوانين الداخلية للجماعة . وفى هذه الجلسات تجد هناك رموز وقوانين أخرى يتم العمل بها . هذا ويلاحظ أن هناك مواقع معينة وأشياء معينة تكون ذات قيمة رمزية، فمثلاً يعتبر صدر (مائدة الاجتماعات) رمزاً للقوة أو السلطة شأنها شأن المطرقة التى يطرق بها رئيس الاجتماع . ومن الجلى أن (رموز الاتصال) تقوم بدور مركزى وعام فى ديناميات الجماعة



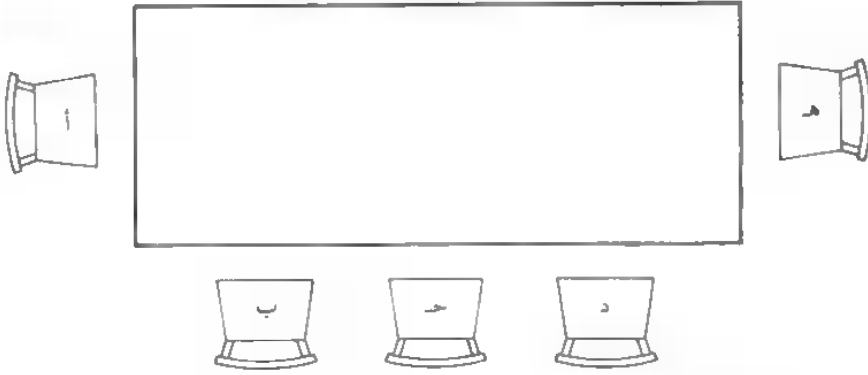
(شكل ١١ - ٤)

إن أسلوب البناء والتصميم الداخلى للمبنى وترتيب الأثاث يمكن أن يكون له آثار هامة أو رئيسية على ديناميات الاتصال في أى وحدة اجتماعية. وفي المنظمات التجارية والمهنية، غالباً ما يتم تغيير مثل هذه العوامل عن عمد أو قصد للحصول على نتائج معينة، كما أن وضع الحوائط والمكاتب وموائد المؤتمرات وحدات البنائية الأخرى التي توجه حركة الأفراد، يمكن أن يكون لها تأثير كبير على شبكات الاتصال وجو العمل الذي يوجد في بيئة معينة.

والمنظمات المستمرة بأنواعها المختلفة، فهي تمد الأفراد المكونين لهذه الجماعات أو المنظمات بمعنى الشخصية الفردية والشخصية الجماعية، كما أنها تساهم في نفس الوقت في تكوين النظام، التركيب أو البناء الاجتماعي، التماسك الاجتماعي في الفعالية العامة أو العمل العام الذي يقوم به النظام.

الأدوار والمسؤوليات :

في الجماعات الصغيرة غير الرسمية نجد أن الأدوار التي يلعبها الأفراد وكذلك مسؤولياتهم نحو الآخرين في الوحدة الاجتماعية، عادة ما تتحدد بمجرد تكوين الوحدة الاجتماعية، وهي تنشأ سوياً مع الأهداف وشبكات الاتصال داخل الوحدة. والرموز وهذه الأدوار أساساً ما هي إلا محصلة للاتصالات غير اللفظية غالباً.



(شكل ١١ - ٥)

بينت البحوث التي أجراها العلماء على أنماط الجلوس في مجموعات والسلوك الاتصالي أن الأفراد الذين يجلسون في الأماكن (أ، ج، وكذلك هـ)، كانوا أكثر مساهمة لفظية في المناقشة من الأشخاص الجالسين في الأماكن الأخرى، وغالباً ما تميل الشخصيات البارزة أو القيادية لاختيار أماكن الجلوس ذات المشاركة العالية، بينما نجد أن الأشخاص الذين يفضلون تجنب المشاركة العالية في المناقشات يتجنبون الجلوس في هذه الأماكن.

SOURCE: A. Hare and Robert Bales, "Seating Position and Small Group Interaction," *Sociometry*, 26, 1963, pp. 480-486, and Mark L. Knapp, *Essentials of Nonverbal Communication* (New York: Holt Rinehart & Winston, 1980), p. 88.

ولقد أوضح «بن وشيتس» في مقال لهما عن الأدوار التي تقوم بها الجماعة أن هناك ثلاثة أنواع رئيسية من الأدوار، يقوم بها أعضاء الجماعة بمرور الوقت، وهي :

- ١ - الأدوار التي تتعلق بإكمال المهمة أو الواجب الذي تقوم به الجماعة.
- ٢ - الأدوار التي تتعلق ببناء وصيانة الجماعة كوحدة اجتماعية.
- ٣ - الأدوار الفردية التي يقوم بها الأفراد^٧. وفي إطار كل فئة من هذه الفئات المريضة أو الرئيسية تم التوصل إلى عدد من الأدوار المحددة.

(جدول ١١ - ١) : الأدوار المتعلقة بمهمة أو واجب المجموعة

م	الدور	الوصف
١	بادئ الاتصال أو المساهمة بالفكر والرأى .	يقترح على المجموعة أفكاراً جديدة أو طريقة أخرى لدراسة مشكلة المجموعة أو هدفها .
٢	السياح عن المعلومات .	حيث يطلب من الآخرين توضيح الاقتراحات أو إلقاء الضوء عليها ، من حيث مدى اعتمادها على الحقائق ، وذلك من أجل الإعلام الرسمى ، وما هى الحقائق المتعلقة بالمشكلة موضع المناقشة .
٣	الباحث عن الرأى .	لايسأل بصفة رئيسية عن الحقائق المتعلقة بالحالة محل الدراسة ، بل إنه يسأل عن توضيح القيم المرتبطة بالمهام التى أخذتها الجماعة على عاتقها ، أو عن القيم التى يتضمنها اقتراح ما تم تقديمه أو التى تتضمنها الاقتراحات البديلة .
٤	مقدم المعلومات .	يقدم الحقائق أو التعميمات الرسمية أو يسخر خبرته فى حل مشكلة المجموعة .
٥	مقدم الرأى .	يعرض معتقداته أو آراءه المرتبطة بالاقتراح المقدم أو الاقتراحات البديلة .
٦	الموضح - أو شارح الأمور بالتفصيل .	يشرح اقتراحات الجماعة فى صورة أمثلة أو يشرح معناها ، يقدم أساساً منطقياً للاقتراحات التى تم عملها من قبل ، ويجاوب استنتاج كيف أن فكرة ما أو اقتراحاً ما يمكن تنفيذه إذا تبنته الجماعة .
٧	المنسق .	يوضح العلاقات بين الأفكار المختلفة والاقتراحات ، يحاول تجميع الأفكار والاقتراحات سوياً ، أو أنه يحاول التنسيق بين النشاطات للأعضاء المختلفين المكونين للمجموعات الفرعية .

م	الدور	الوصف
٨	موجه الجماعة أو المساعد على تكيف الجماعة وفقاً للظروف والحقائق والأوضاع.	يحدد وضع الجماعة فيما يتعلق بأهدافها عن طريق تلخيص ما تم التوصل إليه، يشير إلى نقاط الانطلاق من الاتجاهات المتفق عليها أو الأهداف أو يقدم الأسئلة عن الاتجاه الذي تتخذه مناقشات الجماعة (صحيح أم خطأ) يعنى هل تم الخروج عن الموضوع أم لا، هل هناك مناقشات جانبية... إلخ).
٩	المقيم أو الناقد.	يقارن إنجازات الجماعة بمعايير للأداء أو مستويات الأداء للوظائف التي تقوم بها الجماعة في إطار مهمتها أو واجبها المحدد.
١٠	منشط الجماعة أو مزود الجماعة بالطاقة، أو الدينامو المحرك للجماعة.	يدفع الجماعة إلى التنفيذ و يساعدها على التوصل للقرارات، يحاول تنبيهها إلى القيام بأنشطة ذات نوعية أفضل (تحسين مستوى الأداء).
١١	فنى الإجراءات.	يسهل حركة الجماعة نحو الهدف، عن طريق مساعدتها في أداء مهماتها الروتينية، حيث يقوم بتوزيع المواد أو التأثير في الأشياء التي تدركها الجماعة، بمعنى آخر فإنه يقوم بإعادة ترتيب نظام جلوس أفراد الجماعة، كما أنه يقوم بتشغيل جهاز التسجيل كذلك.
١٢	المسجل.	يكتب و يدون الاقتراحات، يعمل سجلاً للقرارات التي تتخذها الجماعة، كما أنه يدون نتائج المناقشة.

SOURCE: By permission of the *Journal of Social Issues*.

في الجماعات الكبيرة وخاصة المنظمات الاجتماعية تكون الأدوار والمسؤوليات التي يقوم بها الأفراد واضحة ومحددة غالباً، ففي النوادي مثلاً نجد أن مسؤوليات وواجبات الموظفين وأعضاء اللجان والمراكز الاجتماعية للأعضاء الآخرين، عادة ما يكتب عنها تفصيلاً في القوانين الداخلية للجماعة أو دستورها.

وفي المنظمات الكبيرة بصفة خاصة عادة ما تكون الأدوار محددة بتفصيل كبير وموصوفة في وثائق مكتوبة، حيث تحدد بدقة الواجبات المناطة بكل مركز اجتماعي. ولذلك فعند عقد مقارنة بين معظم العلاقات والجماعات غير الرسمية الصغيرة، فإننا نجد أن الأنظمة الاجتماعية الكبيرة تتصف بأن لها تركيباً أو نظاماً بنائياً واضحاً، وأنماطاً أو نماذج وقوانين توصف بأنها رسمية أكثر من كونها غير رسمية، وضعية أكثر من كونها طبيعية، واضحة أكثر من كونها ضمنية.

القيادة وعلاقتها بإدارة المنظمات :

لا شك في أن الدور الوحيد الذي يحظى بأقصى درجة من الاهتمام أثناء مناقشات الجماعات والمنظمات هو دور القائد أو المدير، ونعني بذلك قائد المناقشة أو من يدير المناقشة. إن الوظيفة الرئيسية للقيادة (أو ما اصطلح على تسميته بالإدارة في مجال المنظمات) هي تنسيق جهود الأفراد حتى يساهموا في تحقيق الأهداف الكلية للجماعة أو المنظمة، وكذلك التكيف العام للنظام الاجتماعي مع بيئته.

وفي أي علاقة تنشأ بين فردين أو ثلاثة أو أربعة أفراد، يتحدد فيها نمط القيادة والتسبعية وفقاً لحاجاتهم وتفضيلاتهم وأساليب الاتصال بينهم. والقيادة قد تعتبر أحد جوانب العمل الذي تقوم به الوحدة الاجتماعية غير اللافتة للنظر والتي تحتاج لمهارة أو براعة، وفي المنظمات والجماعات الكبيرة نجد أن القيادة تعتبر عنصراً أساسياً ورسمياً وواضحاً جداً، في أداء المنظمة لوظيفتها يومياً وعلى المدى الطويل كذلك. وفي كلتا

(جدول ١١ - ٢) الأدوار المتعلقة ببناء الجماعة وكيفية المحافظة عليها

٢	الدور	الوصف
١	مشجع الجماعة.	يقوم بمديح الأعضاء، يوافق على و يقبل مساهمات الآخرين.
٢	الموفق بين آراء أعضاء الجماعة - باعث الانسجام بين الجماعة.	يقلل الاختلافات بين أعضاء الجماعة، يسوى أو ينهى الخلافات أو النزاعات الناتجة عن اختلاف الآراء بين الأفراد. يقلل من التوتر في المواقف التي يحدث بها صراع عن طريق إضفاء المدح على جو الاجتماع أو المناقشة.
٣	الموفق بين الآراء.	يقوم بتهدئة التضارب أو التعارض في الرأي، يطرح آراءه و يستعمل مركزه في إنهاء الصراع.
٤	ضابط الاتصال في الجماعة. مسهل أو منشط عملية انسياب أو تدفق الاتصال.	يحاول أن يبقى على قنوات الاتصال مفتوحة، عن طريق تشجيع أو تسهيل مشاركة الآخرين في المناقشات، أو عن طريق اقتراح تنظيم عملية تدفق أو انسياب الاتصال.
٥	واضع المعايير أو محدد مستويات الأداء للجماعة.	يحدد للجماعة مستويات الأداء، لكي تحاول تحقيقها أثناء قيامها بوظيفتها أو أنه يطبق مستويات معينة (أو معايير أثناء تقييمه لنوعيات الجودة) للعمليات التي تقوم بها الجماعة.
٦	ملاحظ الجماعة.	يحتفظ بسجلات عن الجوانب المختلفة لسير الجماعة أى تقدم الجماعة و يقوم بتفنيدها بالبيانات مقرونة بالتفسيرات المقترحة، في عملية تقييم الجماعة للإجراءات التي تقوم بها.
٧	التابع.	هو الشخص الذي يساير حركة الجماعة يقبل بطريقة سلبية أفكار الآخرين، و يكون مجرد مستمع سلبي أثناء مناقشة المجموعة وأثناء عملية اتخاذ القرارات.

SOURCE: By permission of the Journal of Social Issues.

الحالتين نجد أن دور القائد أو المدير يتضمن تصميم وتنفيذ الإجراءات و/أو الإشراف عليها، السياسات والتقنيات اللازمة لإحداث التنسيق المرغوب بين الأفراد وبين الأنشطة المختلفة للوحدة الاجتماعية.

وتُعنى القيادة أساساً بممارسة عملية التحكم أو الرقابة على عملية صنع القرارات. وهناك كتابات كثيرة عن الأشكال والأساليب التي تأخذها عملية الضبط أو التحكم هذه^٨.

وهناك بديلان متاحان لذلك، ويقعان على طرفي نقيض كما هو موضح بالرسم السابق، وهما :

أولاً — عندما يكون التحكم في عملية صنع القرارات مركزياً تماماً، فإن أسلوب القيادة يمكن وصفه بأنه (أوتوقراطي) أو سلطوى أو (ديكتاتورى).

ثانياً — عندما يتم توزيع سلطة التحكم في عملية صنع القرارات بين أعضاء الجماعة أو المنظمة، يمكن وصف أسلوب القيادة بأنه (ديموقراطي) يعنى قيادة (ديموقراطية) أو قيادة بالمشاركة.

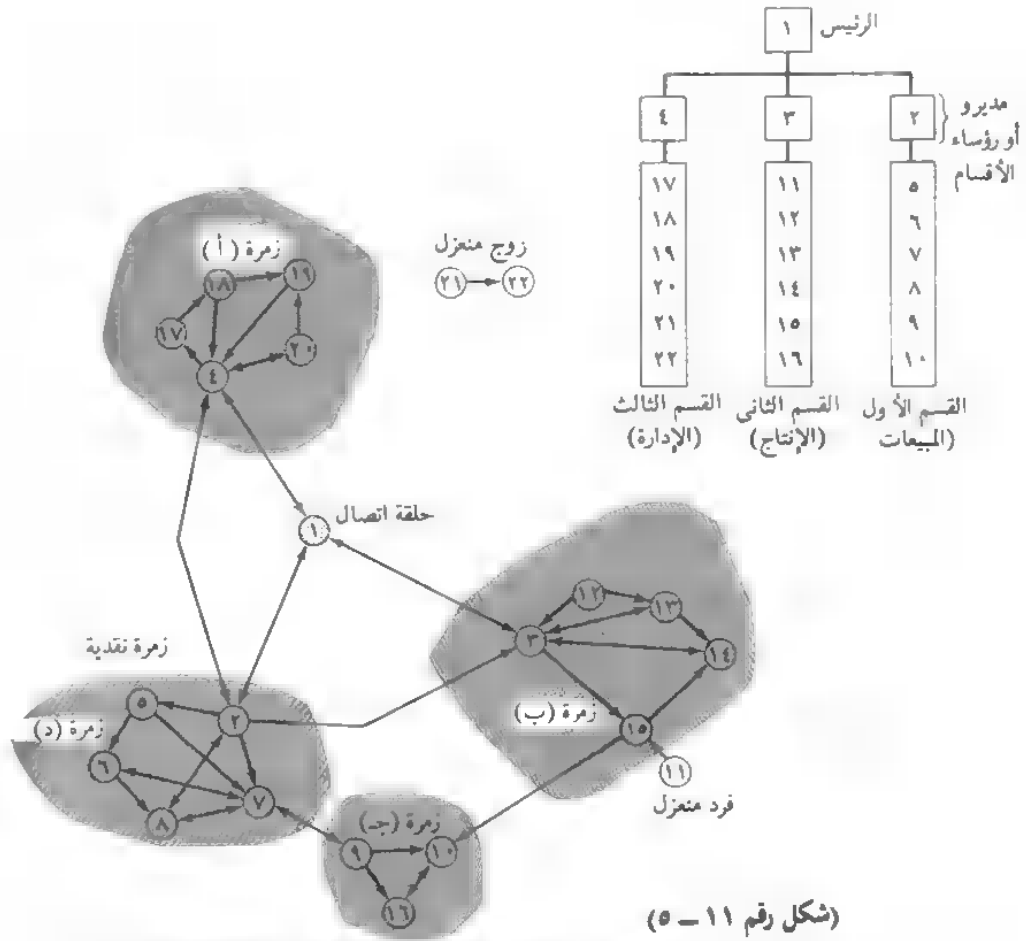
(جدول ١١ — ٣) الأدوار المختلفة التي يقوم بها الأفراد

م	الدور	الوصف
١	المتحدى.	قد يعمل بطرق مختلفة، و ينقص من وضع أو مركز الآخرين، ويعبر عن عدم موافقته على قيم وأفعال أو مشاعر الآخرين، و يهاجم الجماعة أو المشكلة التي تعمل على حلها، يضحك بطريقة عدوانية، يحسد الآخرين على مساهمتهم عن طريق محاولة نسبها لنفسه.
٢	المعوق لتقدم الجماعة، صانع العقبات والمشاكل.	يميل إلى أن يكون سلبياً، ومقاوماً بعناد، لا يوافق على الأشياء و يعترض عليها دون سبب معقول وأى قضية ترفضها الجماعة يحاول إعادتها للنقاش أو إبقائها أمام الجماعة.

تابع (جدول رقم ١١ - ٣) الأدوار المختلفة التي يقوم بها الأفراد

٢	الدور	الوصف
٣	الباحث عن اهتمام واعتراف الجماعة به.	يعمل بطرق مختلفة لجذب الانتباه لنفسه، سواء من خلال التباهي أو التفاخر، أو وصف إنجازاته الشخصية، يتصرف بطرق غير معتادة، مقاوم من أجل منع الآخرين من وضعه في مركز منخفض (أى التقليل من مركزه في الجماعة).
٤	المعترف على نفسه.	يستغل الفرصة التي تتيحها الجماعة للحاضرين للتعبير عن المشاعر، البصيرة، والمفاهيم غير الموجهة نحو الجماعة (غير الجماعية).
٥	المستهتر.	يبين للناس نقص مآهت أو مشاركته في العمليات التي تقوم بها الجماعة.
٦	المسيطر أو المهيمن أو المستبد أو الشرف على كل الأمور. (المحب للسيطرة أو الهيمنة أو الإشراف على الجماعة).	يحاول أن يفرض على الآخرين سلطته أو سموه عنهم، وذلك للتأثير على الجماعة أو على أفراد معينين فيها.
٧	الباحث عن المساعدة (المستغف للآخرين).	يحاول أن يحظى بمعطف الآخرين، أى تعاطف أعضاء الجماعة معه.
٨	المدافع عن الاهتمامات الخاصة بالآخرين.	يتحدث عن «رجال الأعمال الصغار» ويهتم بهم، وكذلك بالمجتمعات المحلية على مستوى القاعدة وربات البيوت، والعمال، وعادة ما يخفى تحيزاته وأهواءه بالطريقة التي تناسب تماماً حاجاته ورغباته الشخصية.

SOURCE: By permission of the *Journal of Social Issues*.



(شكل رقم ١١ - ٥)

يصف الرسم العلوي المنظمة الرسمية وسلسلة الأوامر أو القيادة في شركة نموذجية، أما الرسم الثاني الذي يقع تحته فهو يوضح شبكة الاتصال بين أعضاء الشركة. ويلاحظ وجود (٤) زمرة أو مجاميع، ويقصد بها الأنظمة أو الجماعات الفرعية المكونة من الأفراد الذين يتفاعل أفرادها بعضهم مع بعض نسبياً بدرجة أعلى من تفاعلهم مع الآخرين. ويوجد هناك أيضاً شخص منزول وهو الفرد رقم (١١) وزوج منزول (٢٢، ٢١)، وهناك أيضاً همزة وصل أو حلقه اتصال (الفرد رقم ١) وهو عبارة عن فرد يقوم بربط الزمرات المختلفة بعضها ببعض.

SOURCE: *Communication in Organizations* by Everett M. Rogers and Rehka Agarwala-Rogers. Copyright © 1976 by The Free Press, a Division of Macmillan Publishing Co., Inc. By permission.

إن تبنى الشخص لأحد أساليب القيادة السابق ذكرها يتوقف على نظرته الشخصية لطبيعة بنى البشر، فإذا كان القائد يعتقد أن الناس يكونون أكثر إنتاجية وأكثر خلقاً وإبداعاً عندما يوجهون أنفسهم بأنفسهم، فإن المنهج الذى سيتبعه فى القيادة سيكون حتماً مختلفاً عن المنهج الذى سيتبعه إذا افترض أن الناس يكونون أكثر إنتاجاً عندما نحدد لهم اتجاه الحركة بإحكام، وتركيب الجماعة، ونقدم لهم النصح والإرشاد والتوجيه^١.

ولقد فكر العلماء كثيراً وكتبوا عن العوامل التى يجب إدخالها فى الاعتبار لتحديد الوضع المثالى على هذه الاستمرارية تحت ظروف معينة أو فى موقف معين.

القيادة (الديموقراطية)	القيادة (الأوتوقراطية)
X	
أين الوضع المثالى على هذه الاستمرارية فى موقف معين أو ظرف معين ؟	

ومن الممكن أن نتصور أن جماعة أو منظمة ما، لها قيادة تعمل عند أى من هذين الطرفين على الاستمرارية السابقة، إلا أن المناهج القيادية المتبعة غالباً ما تقع عند نقطة على هذه الاستمرارية بين الطرفين، ومعنى آخر إنها خليط بين القيادة (الديموقراطية) و(الأوتوقراطية). وعموماً ستظل هذه القضية موضوعاً للمناقشة المستمرة يتجاذب أطرافه كل من القادة وكذلك المديرين والرؤوسيين، بالإضافة إلى الكتاب والباحثين^١.

الأتباع وقضايا العضوية :

تعتبر القيادة عنصراً هاماً بالنسبة للفرد حيث إنها تقوم بالتمييز بين شيئين هما : مجرد وجود الفرد فى الجماعة أو المنظمة، وما يسمى بالمشاركة فى العلاقات الاجتماعية القائمة بالجماعة أو المنظمة — ففى حالة مشاركة الفرد فى العلاقات الاجتماعية

القائمة، نجد أن الفرد غالباً ما تكون له يد مباشرة (أى تأثير مباشر) فى تكوين المنظمة وكذلك فى السيطرة عليها، ولا يحدث ذلك غالباً فى معظم الجماعات والمنظمات الكبيرة، حيث إننا نجد أنفسنا محتوين بداخلها (أى جزءاً منها) ولا نقوم بتكوينها. وطبقاً لحجم العلاقات الاجتماعية التى نقوم بعملها يتحدد حجم دورنا المباشر فى تشكيل أنماط العلاقات القائمة، وكذلك قوانين الجماعة أو المنظمة وكذلك التركيب البنائى لها. هذا، وغالباً ما يكون دور الفرد سلبياً فى معظم الجماعات والمنظمات على الأقل فى بداية تكوينها.

إن مشاركة الفرد فى جماعة أو منظمة أو فى المجتمع المحلى، معناها معرفته والممامه بالرموز وأنماط الاتصال المميزة لهذه الوحدة الاجتماعية^{١١}، ويبدأ تدريب الفرد منا على عضوية هذه المنظمات فى سنوات حياته الأولى، فعلى سبيل المثال نجد أن الطفل الذى ينتمى لأسرة مكونة من ثلاثة أو أربعة أفراد، يحتاج إلى تفاهم عميق مع أعضائها ويصل لحلول وسط لأى مشكلة تواجهه، وأن يتكيف مع أسرته وأن يندمج معها. فعلى الطفل أن يتعلم قوانين الأسرة فيما يتعلق بماهى الأشياء التى يقوم بها، ومتى يقوم بها كذلك ما هو الكلام المسموح له بقوله وفى أى مناسبة يقوله.

وبعد ذلك، عندما يسعى الطفل للحصول على عضوية الجماعات الأخرى المختلفة، فإنه يقوم بعملية مماثلة لتلك التى قام بها من قبل فى أسرته، وبمعنى آخر فإنه يقوم بالتفاهم مع أعضائها، ويتكيف معها ويندمج فيها.

إن عملية توافق الفرد (اندماج الفرد) مع الجماعة أو المنظمة التى يريد دخولها مثل نادٍ معين، أو نادٍ للفتيات، أو فى جماعة دينية — تعتبر متطلباً ضرورياً أو أساسياً لدخول أى عضو جديد فى الوحدة الاجتماعية، وحتى فى الجماعات والمنظمات التى لا تحتاج من الفرد إلى تدريب مهنى رسمى أو معيشة داخلية بها أو تكيف، فإن على الفرد معرفة قوانين وحقائق الجماعة حتى تقبله الجماعة وحتى يقوم بوظيفته بها بكفاءة، كعضو نافع من أعضائها.

ولذلك عندما يتطلب الدور الذى يقوم به الفرد عملية تكيف مع الوظيفة الأساسية للاتصال أكثر مما يتطلب المشاركة في تكوينها، فإن ذلك يكون من أجل اندماج الفرد مع الآخرين وتعرفه على القوانين الموجودة، والتركيبات الاجتماعية القائمة التى قام بعملها الآخرون على مر الزمن. وهذا يجعل عملية عضوية الفرد لجماعة أو منظمة، عملية أقل نشاطاً، وأقل ابتكاراً، وتؤدي إلى درجة كبيرة من التكيف، بل وتعتبر بالنسبة للبعض عملية مؤدية إلى إحباط أكثر منها عملية يصبح الفرد بها جزءاً من علاقة معينة.

الاستمرارية والتغير:

في النظام المفتوح (مثل: الفرد، العلاقة الاجتماعية بين فردين، الجماعة، المنظمة، المجتمع الكبير) يوجد توتر مستمر بين التأثيرات التى تؤدي إلى الثبات والاستمرارية وبين تلك التأثيرات التى تؤدي إلى التغير؛ فمن طريق الاستمرارية يحدث التغير، كذلك من خلال عملية الاتصال. إن الإذعان التام للقوانين الموجودة من قبل الرموز أمر غير ضرورى وغير ممكن سواء بالنسبة للأسرة، النادي، منظمة الأعمال التجارية، أو أى وحدة من الوحدات الاجتماعية الأخرى. ويحدث الأفراد تغيرات جوهرية سواء عن طريق الصدفة أو التخطيط العادى، في الجماعات والمنظمات التى يتواجدون بها كنتيجة للطريقة التى يتمشون بها مع القوانين والأنماط وتركيب الوحدة الاجتماعية^{١٢}.

الاتصال، الجماعات، والمنظمات:

مما سبق يتضح لنا، أن الاتصال يعتبر شيئاً أساسياً لتكون وتطور الجماعات والمنظمات، كذلك يعتبر الاتصال أساسياً وضرورياً لنمو وتطور الأفراد والعلاقات الاجتماعية. وبدون عملية معالجة المعلومات، فإن أبسط أنواع التنسيق بين الأفراد

(جدول ١٩ - ٤)

المذاهب أو المدارس الثلاثة الرئيسية للسلوك داخل المنظمات (السلوك الإداري)

نقاط الاختلاف أو المقارنة	مدرسة الإدارة العلمية	مدرسة العلاقات الإنسانية	مدرسة الأنظمة
البياديء الأساسية والافتراضات عن السلوك الإنساني.	وجهة نظر تعتقد أن السلوك إلى أو ميكانيكي. يتم حفز الإنسان بالناحية الاقتصادية و يستجيب دائماً معطياً أعلى أداء ممكن، إذا كانت المكافآت المادية ترتبط جيداً بالجهود المبذولة في العمل. تفضل التوجيه الإنساني لجهودات ووقت العاملين، وذلك من أجل تحقيق أعلى إنتاج، أعلى كفاءة، أعلى ربح للمديرين / أصحاب العمل.	تنظر الإنسان نظرة اجتماعية : تؤثر الجماعات غير الرسمية على معدلات الإنتاج، الاهتمام باحتياجات المال ورضائهم الوظيفي يمكن أن يكون دافعاً لمستوى أعلى من الأداء، مساهمة العاملين في صنع القرارات، معرفة أن أهداف الأفراد قد تختلف عن أهداف المنظمة، يتم حفز العاملين عن طريق الاحتياجات الاجتماعية، عن طريق العلاقات الاجتماعية بينهم و بين أقرانهم.	المنظمة ما هي إلا نظام منتج في التفاعل المستمر مع بيئتها، والنظام وبيئته يقيومان بالتسليم سوياً، يجب تحليل النظام ككل وذلك حتى يمكن فهمه جيداً، والمنظمة تتكون من أنظمة فرعية، يعتمد كل منها على الآخر، والأفراد هنا هم حاملو المنظمة.

تابع - جدول رقم (١٩ - ٤)

نقاط الاختلاف أو المقارنة	مدرسة الإدارة العلمية	مدرسة العلاقات الإنسانية	مدرسة الأنظمة
هدف أو غرض الاتصال .	إعطاء الأوامر والمعلومات عن المهام أو الواجبات المتعلقة بالعمل وللوصول إلى الطاعة والتنسيق في تنفيذ مثل هذه الأعمال .	إرشاع حاجات العاملين، ومن أجل التفاعل بين الأقران في جماعة العمل، ولتسهيل عملية مشاركة الأعضاء في عملية صنع القرارات بالنظمة.	من أجل الضغط أو التحكم في أداء المساهمين والتنسيق بينهم، ولد صياحي القرارات بالمعلومات، ولعمل تكيف أو موازنة مع التغيرات الحادثة في البيئة المحيطة بها .

هـ تعكس نظريات النظمة، أكرر النظريات الأساسية الخاصة بطبيعة الجنس البشرى. وهناك ثلاثة اتجاهات التعمكير في طبيعة المنظمات الإنسانية، وهى : منهج الإدارة العلمية، منهج العلاقات الإنسانية، ومنهج الأنظمة.

وكل منهج من هذه المناهج يعكس مجموعة مختلفة من المبادئ الأساسية، ويضع الفرضيات مختلفة عن طبيعة السلوك الإنسانى وفرض الاتصال في المنظمات .

يكون مستحيلاً. وللاتصال أهمية كبيرة جداً في الجماعات المكونة من عدة أفراد، وكذلك في المنظمات المكونة من عدة آلاف من الأشخاص، فهو ضروري لتكوين شبكات الاتصال، الرموز والقوانين، والأدوار التي تمد النظام بالحياة — والحفاظ عليها.

إن طبيعة شبكات الاتصال، الرموز، والقوانين والأدوار، الظروف التي تكونت فيها — لها مردود مادي على الأفراد الذين تشملهم وعلى العمل أو الوظيفة التي تقوم بها الوحدة الاجتماعية ككل. إن الإنتاجية والروح المعنوية للأعضاء المكونين للجماعات والمنظمات، ومدى تكيف النظام مع بيئته — تعتمد كلها إلى حد كبير على الاتصال. ولذلك، يمكننا القول إن عملية الاتصال ليست فقط عملية حيوية في تكوين وتطوير الجماعات والمنظمات، بل تعتبر كذلك هامة جداً لكل جانب من العمليات اليومية التي تقوم بها هذه الأنظمة والأفراد المكونون لها.

الخلاصة

تحتل الجماعات والمنظمات مكاناً هاماً في حياتنا نحن بنى الإنسان، و يعتبر الاتصال شيئاً ضرورياً لتكوين الجماعات والمنظمات التي بمجرد تكوينها تظهر فوائد عديدة ونتائجها أو آثارها، والتي تتضمن:

مساعدةتنا لمواجهة ومقابلة (إشباع) حاجاتنا الأساسية، وإرشادنا في إعداد خرائطنا المعرفية، والمساهمة في النمو الفردي أى نمو الأفراد، والمساعدة في تكوين ما يسمى بتقنية الاتصال.

وتتكون شبكات الاتصال بين الأفراد داخل الجماعات والمنظمات. ويلاحظ أن شبكات الاتصال هذه تتكون طبيعياً في الوحدات الاجتماعية الصغيرة. وفي الوحدات

الاجتماعية الأكبر منها، نجد أن شبكات الاتصال بين الأفراد تكون محددة ورسمية، وفي الجماعات والمنظمات الكبيرة غالباً ما تتكون شبكات الاتصال الرسمية لتنظيم عملية انسياب المعلومات بداخلها، والوظائف التي تقوم بها شبكات الاتصال الرسمية هذه، هي :

- (١) التنسيق بين الأنشطة المتباينة للأفراد والوحدات الفرعية.
- (٢) الإبقاء أو الحفاظ على خطوط السلطة والقيادة.
- (٣) تسهيل عملية تبادل المعلومات داخل المنظمة.
- (٤) تسهيل عملية انسياب أو تدفق البيانات الموجهة بين النظام والبيئة الخارجية، وجمهور أوزبائن أو مؤيدي المنظمة.

إن بعضاً من شبكات الاتصال الرسمية تعمل بداخل الجماعة أو المنظمة، وإن التسويق والعلاقات العامة والإعلان كلها أمثلة لأشياء التي تعمل عن طريق شبكات الاتصال الخارجية التي تنشأ لربط الوحدة الاجتماعية ببيئتها الخارجية.

تنشأ أو تتكون الرموز المعيارية أو القياسية، والقوانين، وشفرات الاتصال، وأنماط السلوك في الجماعات والمنظمات، مثلما يحدث في العلاقات الاجتماعية. وتعتبر الأدوار والمسؤوليات كذلك أشياء ضرورية بل رئيسية لكي تؤدي الجماعات والمنظمات وظيفتها. أما في الجماعات الصغيرة فنجد أن الأدوار وتحديد المسؤولية أو تعريفها تنشأ تدريجياً. إن بعض الأدوار ترتبط بالعمل أو المهمة، أما البعض الآخر فيرتبط ببناء الجماعة والحفاظ عليها أو صيانتها، أما البعض الأخير فيعتبر فردياً. وفي الجماعات والمنظمات الكبيرة، نجد أن الأدوار والمسؤوليات تكون رسمية أكثر من كونها غير رسمية، ويتم تكوينها أكثر من كونها طبيعية، وتكون واضحة وظاهرة للجميع أكثر من كونها معروفة ضمناً.

إن الوظائف التى تقوم بها القيادة أو الإدارة غالباً ما تكون أكثر رسمية وأكثر تحديداً فى حالة الجماعات والمنظمات منها فى حالة العلاقات، وبالنسبة للشخص نجد أن مسألة أوقضية القيادة تعتبر عنصراً هاماً، حيث يفرق بين ما يسمى بالعلاقات وبين الجماعات والمنظمات.

وبصفة عامة، هناك وظيفة رئيسية للاتصال فى العلاقات وهى خلق أو عمل التركيب أو البناء (البنية) والقوانين، وهناك وظيفة مركزية أو رئيسية للاتصال فى الجماعات والمنظمات، وهى تحديد أو تعريف التركيب الاجتماعى والقوانين التى صنعها الآخرون، والتكيف معها.

الهوامش :

1. Cf. Lee Thayer, *Communications and Communication Systems* (Homewood, IL: Irwin, 1968) p. 188, 190.
2. Cf. Richard W. Budd, "Encounter Groups: An Approach to Human Communication," in *Approaches to Human Communication*, Richard W. Budd and Brent D. Ruben, eds. (Rochelle Park, NJ: Hayden-Spartan, 1972), especially pp. 83-88; and Gerald Egan, *Encounter: Group Processes for Interpersonal Growth* (Belmont, CA: Brooks/Cole, 1970) pp. 69-71.
3. B. Aubrey Fisher, "Decision Emergence: Phases in Group Decision-Making," *Speech Monographs*, 37: 53-66 (1970) and *Small Group Decision Making* (New York: McGraw-Hill, 1974).
4. Cf. B. Aubrey Fisher, op. cit., and discussion in Stephen W. Littlejohn, *Theories of Human Communication* (Columbus: Merrill, 1978) pp. 276-280.
5. A formula for computing the number of such linkages has been provided by William M. Kephart "A Quantitative Analysis of Intra-Group Relationships," *American Journal of Sociology*, 55: (1950) 544-549:

$$PR = \frac{3^N - 2^{N+1} + 1}{2}$$

- Note: PR is the number of potential relationships, and N is the number of persons involved.
6. For a discussion of directional flow in networks, see Gerald M. Goldhaber, *Organizational Communication* (Dubuque, IA: Brown, 1974), pp. 114-122.
 7. Kenneth Benne and Paul Sheats, "Functional Roles of Group Members," *Journal of Social Issues*, 4: 41-49 (1948).
 8. An excellent discussion of the functions and characteristics of leadership is provided by John E. Baird, Jr., and Sanford B. Weinberg in *Group Communication* Second Edition, (Dubuque, IA: Brown) Chapter 7, pp. 203-331.
 9. Cf. Everett M. Rogers and Rekha Agarwala-Rogers, op. cit. for a discussion and comparison of three philosophical schools of thought regarding the nature of organizational behavior.
 10. Cf. Robert Tannenbaum and Warren H. Schmidt "How to Choose a Leadership Pattern," *Harvard Business Review* (May-June 1973), pp. 162-164, 166-168.
 11. Cf. Hugh D. Duncan, *Symbols in Society* (New York: Oxford University Press, 1968) especially Sections II and III; and Herbert Blumer, *Symbolic Interactionism* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969), especially Chapter 1.
 12. Cf. Georg Simmel, *Conflict and The Web of Group-Affiliations*, translated by Kurt H. Wolff and Reinhard Bendix (New York: Free Press, 1955) and Brent D. Ruben, "Communication and Conflict: A System-Theoretic Perspective," *Quarterly Journal of Speech*, 64: 202-210, (1978), for a discussion and additional references on the dynamic tension within living systems.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

- Argyris, Chris. *Personality and Organization*. New York: Harper, 1957.
 ———. *Understanding Organizational Behavior*. Homewood, IL: Dorsey, 1960.

- Aronson, Elliot. *The Social Animal*. San Francisco: Freeman, 1972.
- Baird, John E., Jr. *The Dynamics of Organizational Communication*. New York: Harper, 1977.
- Baird, John E., Jr. and Sanford B. Weinberg. *Group Communication*. Dubuque, IA: Brown, 1981.
- Bales, Robert F. *Personality and Interpersonal Behavior*. New York: Holt, 1970.
- Barnard, Chester I. *The Functions of the Executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1938.
- Benne, Kenneth and Paul Sheats. "Functional Roles of Group Members," *Journal of Social Issues*, 4 (1948), 41-49.
- Berne, Eric. *The Structure and Dynamics of Organizations and Groups*. New York: Grove, 1963.
- Berrien, Kenneth F. *General and Social Systems*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press, 1968.
- Buckley, Walter. *Sociology and Modern Systems Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1967.
- Budd, Richard W. "Encounter Groups: An Approach to Human Communication." In *Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1972, 75-96.
- Campbell, James H. and John S. Mickelson. "Organic Communication Systems." In *General Systems Theory and Human Communication*. Edited by Brent D. Ruben and John Y. Kim. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 207-221.
- Cathcart, Robert S. and Larry A. Samovar. *Small Group Communication*. Dubuque, IA: Brown, 1974.
- Crane, Diana. *Invisible Colleges*. Chicago: University of Chicago Press, 1972.
- Dobriner, William. *Social Structures and Systems*. Pacific Palisades, CA: Goodyear, 1969.
- Downs, Cal W. and Tony Hain. "Productivity and Communication." In *Communication Yearbook 5*. Edited by Michael Burgoon. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1982, 435-454.
- Duncan, Hugh D. *Symbols in Society*. New York: Oxford University Press, 1968.
- Eddy, William B., W. Warner Burke, Vladimir A. Dupre and Oron P. South, eds. *Behavioral Science and the Manager's Role*. La Jolla, CA: University Associates, 1969.

- Egan, Gerald. *Encounter: Group Processes for Interpersonal Growth*. Belmont, CA: Books/Cole, 1970.
- Eisenberg, Abné M. *Understanding Communication in Business and the Professions*. New York: Macmillan, 1978.
- Fisher, B. Aubrey. "Decision Emergence: Phases in Group Decision-Making." *Speech Monographs*, 37, (1970).
- . *Small Group Decision Making*. New York: McGraw-Hill, 1974.
- Goldhaber, Gerald M. *Organizational Communication*. Dubuque, IA: Brown, 1974, 276-280.
- Homans, George C. *The Human Group*. New York: Harcourt, 1950.
- . *Social Behavior*. New York: Harcourt, 1961.
- Jablin, Fred M. "Organizational Communication Theory and Research: An Overview of Communication Climate and Network Research." In *Communication Yearbook 4*. Edited by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1981, 327-348.
- Koehler, Jerry, Karl W.F. Anatol and Ronald L. Applbaum. *Organizational Communication*. New York: Holt, 1976.
- Leavitt, Harold J. "Some Effects of Certain Communication Patterns on Group Performance." *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46 (1951), 38-50.
- Lewin, Kurt. "Group Decision and Social Change." In *Readings in Social Psychology*. Ed. by Theodore Newcomb and Eugene L. Hartley. New York: Holt, 1958.
- Likert, Rensis. *The Human Organization*. New York: McGraw-Hill, 1967.
- Lin, Nan. *The Study of Human Communication*. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill, 1973.
- McGregor, Douglas. *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill, 1960.
- Mayo, Elton. *The Human Problems of an Industrial Civilization*. New York: Macmillan, 1933.
- Phillips, Gerald M. *Communication and the Small Group*. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill, 1973.
- Ramsoy, Odd. *Social Groups as System and Subsystem*. New York: Free Press, 1963.
-

- Richetto, Gary M. "Organizational Communication Theory and Research: An Overview." In *Communication Yearbook 1*. Edited by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 331-346.
- Rogers, Everett M. and D. Lawrence Kincaid. *Communication Networks*. New York: Free Press, 1981.
- and Rekha Agarwala-Rogers. *Communication in Organizations*. New York: Free Press, 1976.
- Ruben, Brent D. and John Y. Kim, eds. *General Systems Theory and Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975.
- Seiler, William J., E. Scott Baudhuin and L. David Schuelke. *Communication in Business and Professional Organizations*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1982.
- Simon, Herbert A. *Administrative Behavior*. New York: Macmillan, 1947.
- Smith, Ronald L., Gary M. Richetto and Joseph P. Zima. "Organizational Behavior." In *Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. New York: Spartan, 1972, 269-289.
- Tannenbaum, Robert and Warren H. Schmidt. "How to Choose a Leadership Pattern." *Harvard Business Review*, May-June, 1973.
- Thayer, Lee. *Communication and Communication Systems*. Homewood, IL: Irwin, 1968.
- "Communication and Organization Theory." In *Human Communication Theory*. Edited by Frank E.X. Dance. New York: Holt, 1967.
-

**الفصل
الثاني عشر**

**المجتمعات والثقافات
خصائصها وديناميتها وعلاقاتها**

ترجمة

**د. صلاح عبد المجيد العربي
د. محمد زهير الفالدي**

المجتمعات والثقافات خصائصها وديناميتها وعلاقاتها

فى هذا الفصل نواصل النظر فى دور الاتصال فى الشؤون الإنسانية عن طريق استطلاعنا لمغزاه فى المجتمعات والثقافات . إن الثقافات والمجتمعات كالعلاقات والمجموعات والمنظمات تتكون وتحدد وتبقى بفضل نشاط أعضائها، وكما هى الحال مع الوحدات الاجتماعية الأخرى فإن الاتصال يؤدى دوراً أساسياً فيها .

شبكات الاتصال الوطنية والدولية :

إن ضرورة شبكات الاتصال لتنسيق نشاط الأفراد داخل الجماعات، تبدو أكثر وضوحاً من شبكات الاتصال التى تربط بين الوحدات الاجتماعية . هذه الشبكات تشمل على الاتصال الشخصى والاتصال الجماهيرى .

وفى المجتمع (الديمقراطى) يتم توفير الكثير من الروابط الحاسمة عن طريق الاتصال الشخصى بين الجماعة أو المنظمة أو ممثلين عنهما، وبين الجماعات المختلفة والمنظمات التى تتكون من هؤلاء الممثلين . فمجموعة أفراد من وسط ما، مثلاً، يمكن أن تجتمع لتشارك فى مناقشة مشاكل وقضايا محلية، ثم تنتخب شخصاً لينقل وجهة نظرهم إلى مجموعات أخرى ضمن المجتمع المحلى أو المنطقة أو الولاية . وعلى مستوى أعلى مما سبق فإن ممثلى المجتمعات المحلية والمناطق والولايات وممثلى المجموعات والمنظمات الأخرى يلتقون سويّاً ليناقدوا قضايا أكبر، أو يقرروا الأولويات، أو يضعوا السياسات الوطنية، و يكونوا بذلك الشبكة التى سماها «كارل دويتش Karl Deutch» أعصاب الحكومة^١ .

والمعلومات ذات الصلة بالتوصيات والسياسات والقوانين الناتجة عن هذه اللقاءات تنتشر بين أعضاء المجتمع عن طريق عمليات الاتصال الشخصي وال جماهيرى . إن برامج وسائل الاتصال الجماهيرية الخاصة بالأخبار والقضايا العامة، والقيام بالحملات السياسية، ومنشورات الحكومة — تعمل بالتضافر مع التمثيل الشخصي، والانتخابات، والاستفتاءات. هذه الشبكات تعمل معاً على ربط الأفراد والجماعات داخل المجتمع بعضها ببعض، وعلى ربطها بالكيان الكلى الذى يحدوده بوصفهم جماعة واحدة.

إلى جانب هذه الصلات الداخلية، فإن المجتمعات فى صلتها مع البيئة الخارجية تعتمد على شبكات تربطها بالمجتمعات الأخرى وبالمجتمع العالمى. والاتصال الشخصى يؤدى كذلك دوراً فى إنشاء هذه الصلات الدولية عبر السياحة والهيئات الدبلوماسية، وموظفى السفارات والتمثيل فى الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات الدولية. وهناك اتصالات أخرى تنشأ عن طريق الأخبار العالمية وبرامج الترفيه، والدعاية الحكومية، وعمليات الاستخبار.

وهذه القنوات مجتمعة، الداخلية منها والخارجية، تؤدى من أجل المجتمع الوظائف نفسها التى تؤديها من أجل المنظمات الكبيرة؛ إذ هى تسهل تنسيق نشاط الأفراد والجماعات والمنظمات كثيرة التنوع، كما تسمح بتبادل البيانات بين الأفراد والوحدات الاجتماعية فى المجتمع الواحد. وتسمح بإنشاء قيادة أو نظام حكم مع المحافظة عليه، وتوفير التدفق الموجه للبيانات بين المجتمع والبيئة الخارجية التى تعيش فيها هذه القنوات.

الثقافة :

بالإضافة إلى تطوير الشبكات وأنظمة الحكم، التى كانت ميداناً للدراسة فى علم السياسة منذ أمد طويل، نجد أن نشوء المجتمع يتضمن ابتداء (ابتكار) الرموز المشتركة

والمعاني والمعرفة والقواعد وأنماط السلوك، وأن دور الاتصال في هذه الجوانب من الحياة الاجتماعية كان وما يزال موضع الاهتمام الأكبر لدى العلماء من أمثال «جورج هربرت ميد George Herbert Mead» و «بيتر بيرجر Peter Berger» و «هيودنكان Hugh Duncan» و «هربرت بلومر Herbert Blumer». وسوف نستعمل المصطلح ثقافة في مناقشاتنا لنشير إلى رموز مميزة ومحددة ومعاني ومعارف وقواعد، وأنواع السلوك التي تربط بين الأفراد في الوحدات الاجتماعية وتضفي عليهم هوية مشتركة^٢.

والثقافة كالاتصال مصطلح مألوف لدى معظم الناس. وربما كانت هذه الألفة سبباً في استخدام الناس لهذا المصطلح بطرق متعددة، وأكثر أنواع استخدامه انتشاراً قد يكون مرادفاً لبلد أو أمة. فلو أن أحداً صادف بضعة أشخاص يتكلمون بغير الإنجليزية، أو لاحظ امرأة تضع خماراً على وجهها وحجراً من الياقوت على أنفها، فإنه يمكن وصفهم بأنهم من ثقافة أخرى ونعني بذلك بلداً آخر.

وفي أوقات أخرى يستعمل المصطلح للإشارة إلى بعض الصفات أو السجايا المرغوبة المحببة. فمثلاً، نصف الشخص الذي يسعى استعمال لغته، والشخص غير الأنيق في عادات أكله، والشخص الذي يفتقر إلى معرفة في الفنون — على أنه غير مثقف، لنعني بذلك: غير مصقول أو غير متعلم أو غير متحضر.

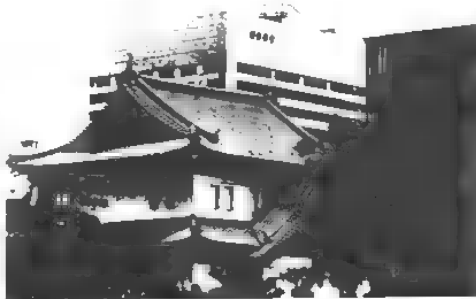
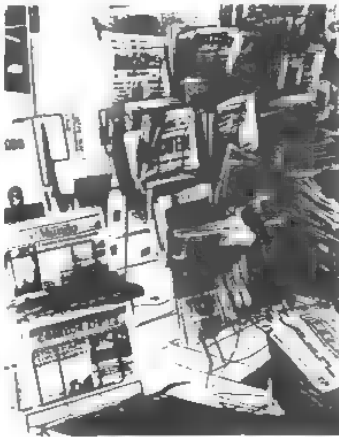
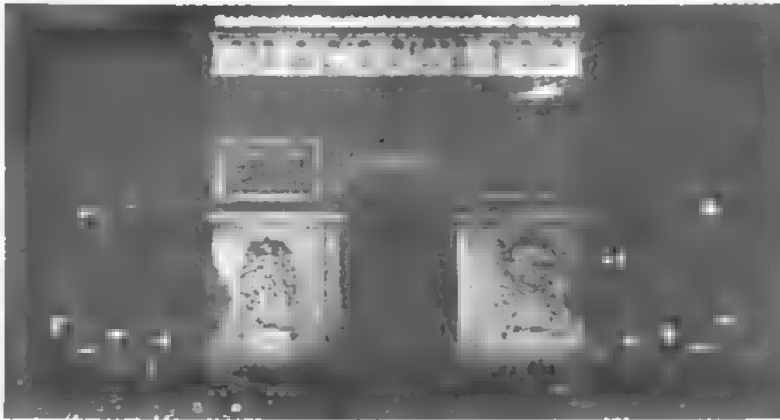
أما بالنسبة لمن يدرس السلوك الإنساني فإن الثقافة تعني استخداماً أدق مما سبق، إذ لا ينظر إليها على أنها شيء يحوزه الإنسان أو لا يحوزه، ولا على أنها شيء إيجابي أو سلبي. الحقيقة أن الثقافة ليست على الإطلاق بالشيء الذي يمكن أن نلمسه أو نتفحصه على أنه محسوس أو يشغل مكاناً على خريطة. إن الثقافة — على العكس من ذلك — فكرة، أو مفهوم، وكما وصفها «تايلر E.B. Tylor» عام ١٨٧١م بأنها تتعلق «بذلك الكل المعقد والمنطوي على المعرفة والإيمان والفن والأخلاق والشرعة والعادة، وكل القدرات والعادات الأخرى التي يكتسبها الإنسان بوصفه فرداً في مجتمع»^٣. أما من وجهة نظر الاتصال فالثقافة يمكن تحديدها غالباً كما فعل «تايلر Tylor» على أنها

«تركيب معقد من الرمز والمعرفة والمصطلحات واللغة وأنماط معالجة المعلومات والقواعد والطقوس والعادات وأساليب المعيشة والمواقف التى تربط مجموعة من الناس فى وقت معين من الزمن وتمنحهم الهوية المشتركة» .

الاتصال والثقافة :

والاستعراض السريع لدور الاتصال فى تطور الوحدات الاجتماعية الأقل تعقيداً، يساعدنا على فهم طبيعة العلاقة بين الاتصال والثقافة والمجتمع بشكل أكمل . فكما نعلم، فإن بعض الرموز العامة والأعراف والقواعد والأنماط اللفظية وغير اللفظية المميزة تتطور فى العلاقات القائمة، كنتيجة طبيعية للتبادل فى معالجة البيانات . ومع تطور الصداقات الطارئة بين الأفراد باتجاه علاقات أكثر قرباً ومودة، يلاحظ أن كل شخص يتكيف مع أنماط الاتصال والقواعد والمخططات الخاصة بالشخص الآخر . ففى عملية المساومة والمفاوضة التى لا يدركها أصحاب العلاقة تماماً، نرى أن مجموعة القواعد المشتركة، والعادات، والتحية بصيغها المختلفة، والرموز، والمعرفة، والمعانى الموحدة — كل ذلك يصاغ فى بوتقة العلاقة النامية . هذا التوحيد والتنميط يحدثان — بشكل طبيعى جداً على مر الزمن بسبب التكيف الحاصل بين الأفراد أصحاب العلاقة وبيئاتهم . وهذه الأنماط السلوكية المشتركة مجتمعة تمثل ما يمكن أن نتصوره ثقافة لهذه العلاقة^٤ .

العملية نفسها تحدث بين المجموعات والمنظمات التى تشتمل على أعداد أكبر من الناس، إذ أن الأنماط السلوكية المشتركة تنشأ فى الأسر، والنادى، ومجموعات السجن، والوحدات الاجتماعية، والمعاهد التعليمية، وهيئات العمل التجارى مع نشأة شبكات الاتصال وتطورها . ففى كل منها تظهر مع الزمن كلمات وعبارات معينة ومصطلحات من الإشارة والملبس والتحية، نتيجة للاتصال والتكيف المتبادل بين أعضاء الوحدة.



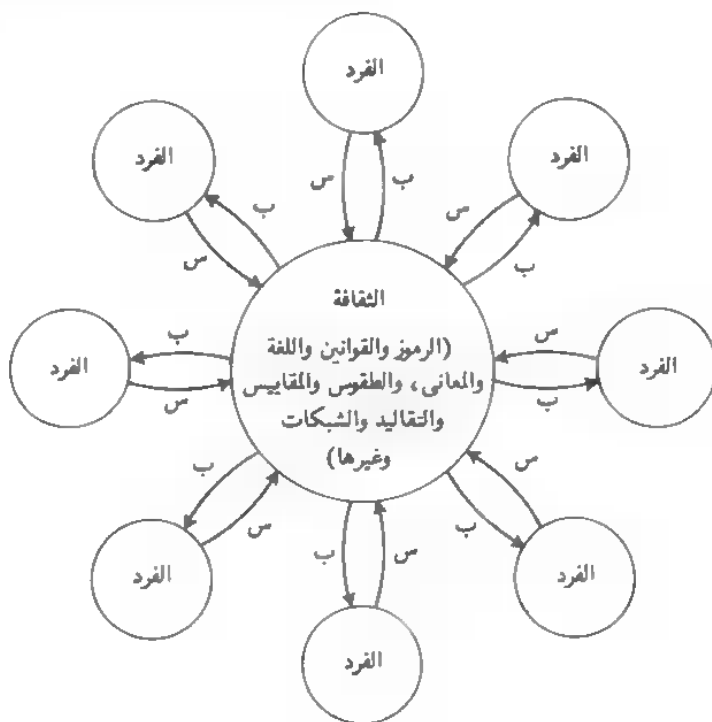
(شكل ١٢ - ١)

مجموعة متنوعة من مصادر البيانات
اللفظية وغير اللفظية، والتي تقدم الآثار
المربكة للثقافة التي تبدو عيانياً للأفراد
داخل المجتمعات.

والمجتمعات ليست إلا نظاماً أكبر وأكثر تعقيداً من أى من الأنظمة الاجتماعية التى تشتمل على نفس (الديناميات) النشطة فى عملية الاتصال . وربما كانت رموز المجتمع مرئية أكثر من غيرها فى العملية ، ومن أكثر هذه الرموز انتشاراً لغة الحديث ولغة الكتابة . والنقود والعملة فى أى مجتمع تمثل أيضاً الأنظمة الرمزية والمركزية الأخرى ؛ لأنها تربط الأفراد بعضهم ببعض وتزودهم بأساس لهوية عامة ، وتوفر وسيلة للتفاعل والتفاوض بين الأفراد . إن المصطلحات والرسوم والقيم المرتبطة بالنظام النقدى لأى مجتمع لا يمكن إلا أن تكون مميزة نوعاً ما ، ولكن ما يثير الاهتمام هو أن معظمها متشابه نسبياً فيما يتصل بخصائصها المادية ، مثل : الشكل ، والحجم الكلى ، والتكوين ، والوزن .

وهناك أيضاً رموز كثيرة أخرى ذات دلالة ، كالأبطال ، والقادة ، والأنصاب التذكارية ، والمباني ، والأعلام ، والأغاني ، والأماكن التى تتمتع بقيمة رمزية هامة عند المواطنين . فلدى الأمريكيين يعد «جورج واشنطن George Washington» و«مارتين لوثر كنج Martin Luther King» ومبنى الكابيتول ، والمجد القديم والراية المرصعة بالنجوم ، وتمثال الحرية و«جيتسبرغ Gettysburg» — كلها تعد رموزاً ذات قيمة هامة فى حياتهم . كما أن نماذج الاتصال المشتركة ، والتوجيهات نحو الدين والسياسة ، ووظائف الجنس ، والمغازلة ، وتربية الطفل ، والجوانب الأخرى فى الحياة الاجتماعية — تصبح أيضاً جزءاً من ثقافة أى مجتمع .

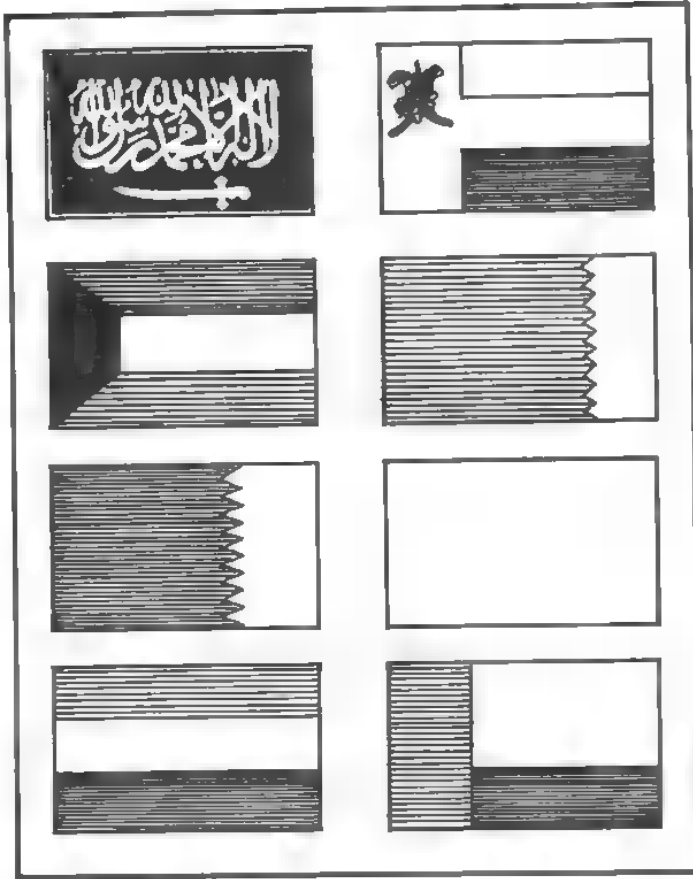
وهكذا نرى أن العلاقات والجماعات والمنظمات والمجتمعات تشترك كثيراً فى القوى العامة، التى تكمن خلف تكوين الثقافة* . وبالطريقة نفسها التى يشارك فيها الأفراد ضمن وحدة اجتماعية صغيرة فى الرموز والمعرفة والقواعد السلوكية — وهى ما تسمى بالثقافة الفرعية — نرى أن أفراد المجتمع يرتبطون عن طريق الثقافة التى يصنعونها معاً ، ويضمنون بقاءها بممارستهم لها ، هذه الرابطة الثقافية تعطيهم هوية جماعية مشتركة .



س = سلوك — استعمال اللغة والأفعال غير اللفظية والمظهر... إلخ .
 ب = بيانات تستخدم من قبل الفرد بوصفها معلومات عن الثقافة، ورموزها،
 وقوانينها، ولفتها، ومعانيها، وطقوسها، ومعاييرها، وتقاليدها وشبكاتها
 .. إلخ .

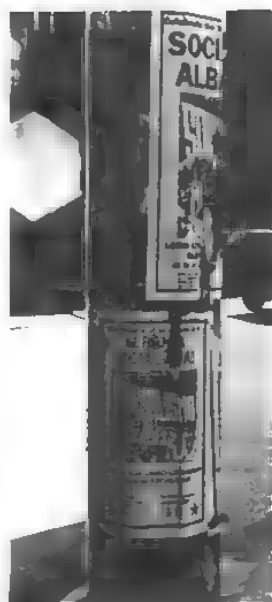
(شكل ١٢ - ٢)

إن العلاقة بين الفرد والثقافة ذات تأثير وتعريف متبادلين، فالثقافة تبتكر وتكتسب سرمديتها واستمرارها من خلال النشاط الاتصالي للأفراد، وإجمالاً فإن سلوكيهما يقدمان الحقائق : الرموز، والقوانين، واللغة، والمعايير، والتقاليد .. إلخ، التي ينبغي لكل فرد أن يتكيف معها حتى يصبح جزءاً من الوحدة .



(شكل ١٢ - ٣)

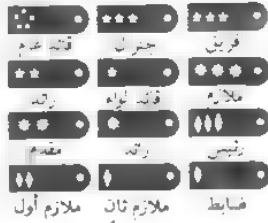
مع أن الأعلام مؤلفة من قطع من القماش ملونة ليس إلا، فإنها تختلف في أكثر من اللون؛ لأن هذه الأعلام تؤدي أدواراً رمزية هامة في الشؤون الإنسانية. فهي تعين الحدود، وتمثل المواقع الجغرافية الخاصة، وترمز إلى (المعتقد) الدينية والسياسية، وتزود كذلك برمز الوحدة والروابط العامة بين المقيمين على أراضيهم رمز لها، لهذه الأسباب فإن حرق راية البلد أو تشويهها يعد إهانة صارخة، بل ويستحق من يقوم بها العقوبة القانونية في بعض الأقطار، وعلى المصمم تقابل برد فعل عاطفي قوي من سكان البلاد. إن أهمية مثل هذه الرموز هي التي توضح السبب في أن التغيرات الأساسية في حكم بلد ما يصاحبها تغيير في الراية أو اسم هذا البلد.



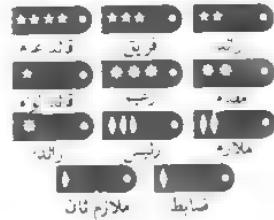
SANDWICH DE BISTEC A LO McDONALD'S		1 7 9
BIG MAC/HAMBURGER	doble con queso	1 4 5
QUARTER POUNDER	con queso	1 5 0
QUARTER POUNDER/HAMBURGER	1/4 lb	1 3 5
FILET-O-FISH/FILETE DE PESCADO		9 5
PAPAS FRITAS		7 5
HAMBURGER	con queso	7 9
HAMBURGER		8 0

(شكل ١٢ - ٤)

الملابس العسكرية في كوريا
الضباط - سلاح الجو



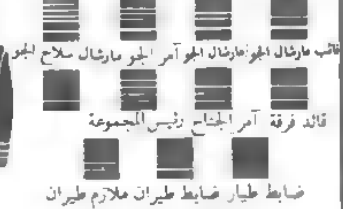
الملابس العسكرية في كوريا
الضباط - سلاح الجو



الملابس العسكرية في استراليا
ضباط الجيش



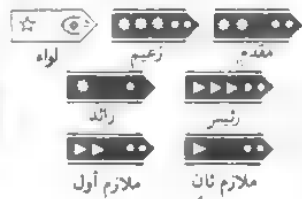
الملايش العسكرية في استراليا
ضباط سلاح الجو



الملابس العسكرية في الفلبين
ضباط الجيش



الملابس العسكرية في القبلين
ضباط سلاح الجو



(شکل ۱۲ - ۵)

اللباس العسكري والشعارات والرموز المختلفة والشارات المرتبطة به، توحى — كما هي الحال مع الرايات والأعلام — بأمرين : بالتمييز، والاتساق في العناصر المكونة للثقافة. ويبدو من ناحية أن هناك معايير مشتركة للزيات العسكرية الرسمية المقبولة، ولكن لباس كل قطر يكون — من ناحية أخرى — متميزاً أيضاً.

SOURCE: Guidelines for United States Navy Overseas Diplomacy, (Washington, D.C.: Department of the Navy).

من الواضح، كما يبدو، أن العلاقة بين الثقافة والاتصال علاقة وطيدة. ولولا قدرتنا على اختراع اللغة الرمزية، لما استطعنا أن نطور المعرفة والمعنى والرموز والقيم والقواعد والطقوس، التي تعطي تعريفاً وشكلاً لعلاقتنا ومنظماتنا ومجتمعاتنا القائمة. ودون الاتصال يستحيل أن ننقل عناصر ثقافتنا من جيل إلى جيل ومن مكان إلى آخر، كما يزودنا الاتصال بالوسائل التي بواسطتها نصبح على وعى وانسجام مع الثقافات العامة والثقافات الفرعية المتميزة التي تواجهنا.

وبقدر ما يكون كلامنا دقيقاً حين نقول بأن الثقافة شيء محدد وتكوينى ومنقول ومتعلم عن طريق الاتصال، بقدر ما يمكن القول بأن العكس صحيح^٦. إن الثقافات الأصلية والثقافات الفرعية ليست إلا نتاج النشاط البشرى، ضمن العلاقات والجماعات والمنظمات والمجتمعات. والتخطيطات والصور الذهنية والقواعد وأنواع السلوك الذى نكتسبه بوصفنا أفراداً — كل ذلك جاء نتيجة لتكيفنا، بطرق خاصة، مع مطالب هذه الأنظمة الاجتماعية والفرص التي تتيحها لنا. إذن هناك — فى واقع الأمر — علاقة ذات تأثير متبادل بين الاتصال البشرى والثقافة، تشكل ثقافتنا عن طريق الاتصال، وثقافتنا فى المقابل تشكل قواعد الاتصال وبمناذجه^٧.

الاتصال الجماهيرى والثقافة :

إن تقنية الاتصال تؤدي دوراً حيوياً فى نشوء الثقافة وتطورها بطريقتين : أولاً، لأن التقنية توسع وتزيد من إمكاناتنا فى الإبداع والنقل والتخزين، لذا فإنها بهذا توسع مجال البيانات المتوافرة المشتركة لجميع الأفراد فى المجتمع. هذا الرصيد من البيانات يتألف من الأخبار والمعلومات وبرامج الترفيه التى تقدمها وسائل الإعلام التقليدية، إلى جانب ما تقدمه مؤسسات الاتصال الجماهيرى الأخرى، كالمكتبات والمتاحف^٨.

وهذه المؤسسات مجتمعة تمّد أفراد المجتمع بقائمة عامة وجدول للقضايا الساخنة والمسائل العامة والقيم والشخصيات والموضوعات، التي تحتل موقعاً رئيسياً في البيئة الرمزية التي ينبغى للأفراد التكيف معها^٩.

كما يمكن النظر إلى هذه البيانات بوصفها مرآة للمجتمع، لأنها تعطي معلومات مقبولة عن حركته، وكيف يتخذ الفرد مكانه في إطاره، سواء أكان طفلاً أم كبيراً، ذكراً أم أنثى، زوجاً أم زوجة، منتجاً أم مستهلكاً. وكما أشار كثير من الكتاب والمفكرين المشهورين، فإن وسائل الإعلام تزود المجتمع فعلاً بوجهة نظر عن الواقع السياسي والاقتصادي والاجتماعي والجمالي والديني، وبهذه الطريقة تساهم تقنية الاتصال في نقل الثقافة وحركتها، كما أن الوسائل تؤدي دوراً أساسياً في عملية التكيف الاجتماعي للفرد، وتساهم في الوقت نفسه في النظام الاجتماعي والاستقرار ضمن المجتمع^{١٠}.

وفضل تقنية الاتصال على الأفراد الذين لم يشتركوا في تكوين الثقافة كبير؛ لأنها تستطيع أن تنشر لهم المعرفة والرموز والقواعد المتطورة ضمن الثقافة الأصلية أو الثقافة الفرعية إلى حد كبير. فمع القدرة المتزايدة في النقل والنسخ وتخزين البيانات، فإن معارف جيل ما لن تزول بزوال الذين صنعوها، بل على العكس تصبح هذه المعارف جزءاً من البيئة الرمزية. ويمكن نقل هذه البيانات عبر الفضاء، لتصبح في متناول أي فرد أو جماعة تمتلك التقنيات المناسبة، إلى جانب أفراد المجتمع الذي نشأت فيه.

خصائص الثقافة :

ونستطيع بمناقشة الخصائص العامة للثقافات العامة والثقافات الفرعية، أن نجعل فهمنا لفكرة الثقافة وعلاقتها بالاتصال أكثر وضوحاً : (١) بالثقافات معقدة ومتعددة الوجوه. (٢) والثقافات، تتبدل مع الزمن. (٣) والثقافات شيء خفي غير مرئي.

الثقافات معقدة ومتعددة الوجوه :

وسواء اتجهنا لفحص الثقافة المعقدة في مجتمع، أم الثقافة (ما عبرنا عنه بالثقافة الفرعية للتمييز) الخاصة والحميمة في علاقة ثنائية، أو مجتمع سجن، أو مجموعة عرقية واحدة، أو منظمة تعليمية أو تجارية — فإننا نلاحظ النشاط في عدد من الجوانب المعقدة والمتشابكة. وعلى مستوى المجتمع بشكل خاص يبدو أن التعرف على العناصر ذات العلاقة وتصنيفها، أمر بالغ الصعوبة لكثرتها وتشعبها. ولكن يمكن ذكر الأبعاد الأساسية جداً في الثقافة، مثل : اللغة، والتقاليد الاجتماعية، والحياة العائلية، والشباب، وعادات الأكل، والتركيب الطبقي، والاتجاهات السياسية، والدين، والتقاليد، والفلسفات الاقتصادية، والمعتقدات، وأنظمة القيم^{١١}.

ونشير هنا إلى أن هذه العناصر لا توجد في عزلة عن بعضها، وإنما تتفاعل بطرق خفية كثيرة. فقيم المجتمع تؤثر على اقتصاده والعكس بالعكس، وكلاهما يؤثر ويتأثر بتقاليد المجتمع والدين وحياة الأسرة. ففي كثير من الثقافات مثلاً، لا يفسر الميل إلى الأسرة الكبيرة بأنه مجرد عادة، ولكن يفسر بالاقتصاد والدين والصحة والمستوى التقني في المجتمع أيضاً. وفي الثقافات التي ترتفع فيها نسبة وفيات الأطفال بسبب المرض وسوء الأحوال الصحية، يحتاج الزوج والزوجة إلى عدد كبير من الأطفال ليحصلوا منهم على أولاد أصحاء، قادرين على مساعدتهم في الزراعة وغيرها من الأعمال الضرورية لبقاء الأسرة. وفي إطار الثقافة المعاصرة في شمال أمريكا نلاحظ أن التناقص في حجم الأسرة يتأثر أيضاً بعوامل معقدة، مثل : الاقتصاد، والعادات، والتقنية الحالية، والأحوال الاجتماعية، والاتجاهات الحديثة نحو دور الجنس في العلاقات الإنسانية.

وإذا تقصينا الأنماط اللفظية وغير اللفظية في ثقافة ما، يبدو لنا نفس التعقيد والتداخل في علاقة العناصر الثقافية. فصبغ التحية، والإشارات، وموضوعات الحديث وأساليبها وصورها، واللباس، والعادات اللغوية، وممارسات الغزل، والأساليب

المفضلة في لغة الاتصال بالعين، واستخدام المسافة، وفهم الزمن، والأدوار التي يضطلع بها كلا الجنسين، والتكيف مع الكبار، والميول نحو العمل — كل ذلك يؤثر ويتأثر بدوره بمجموعة متنوعة من الأبعاد الثقافية كالدين والاقتصاد والسياسة.. وغيرها.

ففى السعودية، مثلاً، تلبس النساء، فى الحياة العامة، العباءة والنقاب. ومن المتعارف عليه أن الرجال لا يعرفون أنفسهم للنساء ولا يبدون اهتماماً بهن فى المواقف الاجتماعية. ومن (المألوف) تماماً أن يدعو السعودى رجلاً لتناول العشاء فى منزله ويتوقع قدوم ضيفه دون زوجته، بل وحتى فى تلك الحالات التى يدعى فيها الزوجان، فإن الزوجة تستقبل من قبل نساء المنزل عند الباب و يرحّب بها فى مكان مستقل فى المنزل، بينما يتناول الرجال العشاء وحدهم. وللنساء والأولاد فى كثير من مطاعم السعودية مداخل وأماكن خاصة، يستطيعون فيها تناول الطعام بعيداً عن الرجال.

هذه العادات السعودية قد تبدو من الوهلة الأولى غير مقبولة لدى الفرد فى أمريكا الشمالية؛ لأنها لا تفهم إلا فى الإطار الشامل للثقافة العربية، باعتبارها الجزء الظاهر من المضمون الثقافى الأعم الأشمل^{١٢}. وإذا نظرنا إلى الثقافة العربية، مثلاً، نرى أن الدين الإسلامى يحدد دوراً للنساء مختلفاً جداً عن دور الرجال. والنساء السعوديات يعاملن بالطريقة الحالية بسبب التفكير العميق والمديد لحماية الأنثى من حقائق الحياة القاسية. ولهذا السبب التاريخى بالذات جاء تصميم لباس المرأة التقليدى فى السعودية ساتراً وواقعياً لها من النظرات المتطفلة وغير المرغوبة. وشبهه بذلك ممارسة تعدد الزوجات التى يسمح بها الدين الإسلامى، ويسير عليها المجتمع، وتعود فى أصلها إلى الاهتمام بالأمر تقوم المرأة بحماية نفسها، وإلى التأكد من أنها لن تعيش وحدها فى عزلة.

واليك مثلاً آخر من السعودية على الطريقة التى تؤثر فيها بعض وجوه الثقافة على بعضها الآخر، كما تتضح رؤيتها فى المواقف التجارية. فالسعوديون — عموماً — يعطون قيمة كبيرة للأسرة والأصدقاء والعلاقات الثنائية، ونتيجة لهذا الموقف فإن قدرأ كبيراً

من وقت المعاملات التجارية بين السعوديين يقضى في الحديث عن الأسرة والأصدقاء ومجريات الأمور. والحقيقة أن اثنين من رجال الأعمال قد يقضيان معاً أول جلسة أو جلستين من لقاتهما الأولى في الحديث عن هذه الموضوعات، وينشغلان كلياً بما نعهده حديثاً ثانوياً. وهكذا فإن السعودي لا يميل إلى الحديث عن العمل — أو ما يميل هو إلى اعتباره حديثاً جانبياً — إلا إذا شعر بأنه يعرف نظيره و يثق به^{١٣}.

(شكل ١٢ - ٦) أبعاد الثقافة

١ - التحيات :	هـ - النساء .
الحركات مناسبة أو غير مناسبة (مثل المصافحة باليد أو اللمس)، والتحيات اللفظية (ما يقال)، ومدى ما يقترب الشخصان من بعضهما حين يتبادلان التحية أو يتحدثان أو يناقشان موضوعاً ما .. إلخ .	و - الشباب .
أ - مقابلة الشخص لأول مرة .	ز - الأطفال .
ب - معارف الحياة اليومية .	ح - قادة الثقافة .
ج - الأصدقاء القريبون .	ط - إظهار الاحترام الخاص .
د - كبار السن .	ى - عن بعد .
	ك - استخدام اسم العائلة أو الاسم الأول .
	ل - استخدام الألقاب (مثل السيد أو الدكتور) .
	م - التحيات المرافقة لأنواع السلام : ماذا نقول في

SOURCE: Language Research Center, Brigham Young University, 1976. By permission.

التحية ؟ كيف

تقدم أو نستقبل

التحيات ومتى ؟

٢ - زيارة أسرة في المنزل : ما

ينبغي وما لا ينبغي عمله في

المواقف التالية :

أ - التحية .

ب - دخول المنزل .

ج - الهدايا والزهور (ما

هو مناسب : متى

وكيف تقدم

وتستقبل وتفتح

الهدايا) .

د - تحيات بشأن

الممتلكات

والزخرفة وأفراد

الأسرة .

هـ - التصرف السليم

(في غرفة الجلوس

والمرهقة أو مكان

استقبال

الضيف) .

و - المحادثة (ما أفضل

الموضوعات ومتى

يتكلم الناس) .

ز - آداب المائدة

(ترتيبات الجلوس ،

متى ينبغي للضيف

البعد بالأكل ،

الاستئذان بترك

المائدة .. إلخ) .

ح - الأوعية وكيفية

استعمالها .

ط - المحادثة على

المائدة .

ي - التحيات أو الثناء

على الطعام .

ك - القول عند الوداع أو

المغادرة .

ل - الحفلات

والأحداث

الاجتماعية (ما

ينبغي للضيف

تذكره ليتفاعل مع

المضيفين ،

والضيوف الآخرين

بأحسن صورة ، وما

هو المنتظر من

الضيف ؟) .

٢ - الكلمات الواجب

تجنبها.

٣ - الأحاديث، والخطب،

والكلمات العامة إلى

مجموعات من الناس :

أ - الموضوعات التي

يقدم بها هؤلاء

الناس بوجه خاص

أو الموضوعات التي

لا ينبغي الإشارة

إليها.

ب - الإشارات التي

تساعد على

الاتصال أو تضرر

به.

ج - طريقة وقوف

المتكلم أو جلوسه

أمام المجموعة.

د - ملاحظات عابرة

بخصوص الاستعانة

بمترجم.

٤ - اللقاءات والاجتماعات :

أ - الدقة في المواعيد،

أفضل الطرق لبدء

الاجتماع وإنهائه،

ترتيب الجلوس،

الاتصال بالنظر،

الاستعانة بمترجم.

ب - الاجتماعات

الرسمية الكبيرة.

ج - جلسات لمجموعات

صغيرة (حوالي ٣

- ١٥ شخصاً).

د - مقابلة خاصة مع

فرد.

٥ - الإشارات والحركات :

الإشارات والحركات التي

تساعد على نقل الرسالة وتلك

التي ينبغي تجنبها :

أ - بالأيدى.

ب - بالرأس.

ج - الاتصال بالنظر

والحواسب والوجه

(هل النظر في عيني

الشخص مباشرة

عند التحدث معه

أمر عادي؟ كيف

يكون رد الفعل على

ذلك من شخص

ليس من ثقافة من

يكون الابتسام
مناسباً أو غير
مناسب؟ في أى
المواقف تدل
الابتسامة على غير
معنى السعادة وعلى
النية الحسنة؟).

- ك - التثاؤب .
ل - استدعاء شخص ما
إليك بالإشارة
بإحدى (وراحة اليد
إلى أعلى أو إلى
أسفل .. إلخ) .
م - مناقلة الأشياء
لشخص آخر .

٦ - المظهر الشخصى :

- أ - الثياب .
ب - النظارات الطبية
والنظارات
الشمسية .
ج - القبعات .
د - أشياء أخرى .

٧ - المواقف العامة :

- عند الذكر وعند الأنثى ،
عند اليافعين ذكراً وإناثاً

يقوم بها؟).

- د - الساقان (كتقاطع
الساقين عند
الجلوس على
الأرض) .
هـ - القدمان (تحريك
الأشياء بالقدمين ،
الإشارة للناس
بالقدمين ، وضعهما
على المكتب ..
إلخ) .

- و - وضع الجسم
(الوقوف والجلوس
والأيدى على
الفخذين .. إلخ) .
ز - اللمس (لشخص
آخر ، بين الذكر
والأنثى .. إلخ) .

- ح - الأكتاف .
ط - الذراعان (كطيها
أو وضعهما حول
كتفى شخص
آخر) .

- ى - عادات الابتسام
والضحك (متى

ى - الشباب،

المراهقون.

ك - كبار السن.

ل - المعوقون بدنياً أو

عقلياً.

م - تقدم تجارى

واقتصادى.

ن - الحرب والأموار

المسكينة.

س - الجريمة والعنف.

ع - مجموعات الأغلبية،

الأجانب

والأقليات (الخاص

من الأشياء

المرغوبة والمكروهة

أو المشكلات).

ف - الأمم الأخرى

وشعوبها (الخاص

من الأشياء

المرغوبة والمكروهة

أو المشكلات).

ص - التعبير (طول العمر)

التقاعد والوفاء.

ق - الأنشطة السياسية

(الاشتراكية،

فيما يتعلق بما يلي :

أ - الطبيعة ودور

الرجل ضمنها.

ب - المجتمع

والجماعات والفرد

والنفس.

ج - الثروة والملابس

والممتلكات.

د - العمل والنجاح

والفشل والقدر.

هـ - الحكومة والسياسة

والضرائب

ومساعدة الجمعية

الخيرية لرجال

الشرطة.

و - المزايا الشخصية

التي تعتبر حسنة

وتلك التي تعتبر غير

حسنة في

الشخص.

ز - دور الرجال

والنساء.

ح - الإجهاد.

ط - الوقت، دقة

المواعيد.

والطبقة	الشيوعية،
الاجتماعية	الإمبريالية،
(بالنسبة للرجال	الديمقراطية...
والنساء، والكبار	إلخ).
والشباب).	ر - الفكاهة.
٨ - اللغة : اللهجات، استعمال	ش - الوعود والاتفاقات
اللغة الإنجليزية.. إلخ.	والثقة.
٩ - الدين : المواقف العامة تجاه	ت - مشاركة المجتمع.
الدين والمعتقدات السائدة.	ث - الانتقام والعقوبات
١٠ - العطل الخاصة : مواعيد	والتعويضات عن
خاصة وكيف نحتفل بهذه	مقارفة الأخطاء.
العطل.	خ - الحيوانات
١١ - الأسرة :	والحيوانات
أ - الحجم المتوسط	الأليفة.
للأسرة.	ذ - إظهار العواطف.
ب - المواقف تجاه الأسرة	ض - ممارسة النقد أو
ودورها في	تقبله.
المجتمع.	ظ - اتخاذ القرارات في
ج - دور المراهقين في	مجال التجارة
الأسرة.	والعمل بين
د - دور كبار السن في	الأقران.
الأسرة.	غ - التعليم.
هـ - السلطة، الطاعة.	١١ - الممتلكات أو
و - أدوار الأب والأم	الإنجازات التي
والأطفال (اتخاذ	تدل على المكانة

ج - العمر الذي يتزوج

فيه معظم الرجال .

د - العمر الذي يتزوج

فيه معظم النساء .

هـ - ما مدى تأثير الأسرة

في القرارات

الخاصة بالزواج ؟

و - شروط الزواج

(كإكمال التعليم

أو الاستقلال

المالى).

ز - الرغبة في الأطفال

(ضبط النسل).

ح - الموقف حيال

الطلاق.

ط - الموقف حيال إظهار

الحب في الأماكن

العامة (كالذى

يحدث بين الزوجين

أو بين الأبوين

والأطفال).

١٣ - المسئويات الاجتماعية

والاقتصادية :

تتضمن حجم الطبقات

العامة المختلفة والدخل العام

المقرارات في إطار

الأسرة).

ز - نظام ميسرات

الأسرة.

ح - قمة التجربة في

حياة الذكر.

ط - قمة التجربة في

حياة الأنثى.

ى - نشاطات خاصة

تستعمل لتدل على

أن شخصاً قد

أصبح كبيراً (أو أنه

على العكس قد

يبدل منزلته

الاجتماعية).

ك - من يعمل في الأسرة

(الأب، الأم،

الأطفال).

ل - الجدول اليومي

العام ونشاط الأب

والأم والأطفال.

١٢ - تقاليد الزواج :

أ - تقاليد الخطبة.

ب - الموقف حيال

الزوج.

وما يؤمنه الدخل للأسرة،
وأحوال السكن العامة
والممتلكات (مثل : التلاجة
والموقد ومحمصة الخبز
والسيارات وأجهزة الراديو
والتلفونات والتلفزيونات ..
إلخ).

١٤ - توزيع الجماعات :

ريفى أو حضرى ، أى
مدن أو مناطق ، مجموعات
السكان للمناطق ذات
الشان ونسبة الجماعات
المساوية لمجموع السكان فى
هذه المناطق .

١٥ - العمل :

أ - اقتصاد الجماعة
(ما المهن الرئيسية
عند الناس ،
الصناعات والسلع
المهمة) .

ب - جداول العمل عند
الأفراد (الساعات
فى اليوم الواحد
والأيام فى
الأسبوع الواحد) .

ج - العمر الذى
يبتدىء فيه الناس
العمل .

د - اختيار العمل .

١٦ - الحمية :

أ - الحمية المتوسطة ،
حجم الوجبات ،
ومتى تؤكل ؟

ب - الأطعمة الخاصة
التي تقدم عادة
للضيوف .

ج - هل وقت الوجبة
مهم لسبب آخر
غير مجرد
التغذية ؟ .

١٧ - الترويج ، الرياضة ،
الفنون ، الموسيقى ، وقت
الفراغ :

أ - ترويج الأسرة
ثقافياً ومادياً ،
النشاط الرياضى
(بما فى ذلك
الإجازات
والعطل) .

ب - ترويج فردى ،

١٩ - التعليم :

أ - التعليم في الجماعة .

ب - أى نظام تعليمي خاص ضمن الجماعة .

٢٠ - وسائل النقل وأنظمة الاتصال - استخدامها ومقارنتها بالنسبة للجماعة :

أ - الدراجات .

ب - سيارات الأفراد ونظام الطريق .

ج - الحافلات .

د - سيارات الأجرة .

هـ - وغيرها .

و - الاتصال

الجماعي (مثل

التلفزيون والراديو

والنصحف

والمجلات) .

ز - اتصال ثنائي

فردى (مثل

التلفونات والخدمة

البريدية) .

الألعاب، رياضة

الأطفال،

الشباب، الكبار،

كبار السن .

ج - فنون للثقافة

المتنوعة التي

ينبغي للزائر

معرفة .

١٨ - التاريخ والحكومة :

أ - تاريخ الجماعة بما

في ذلك الحقائق

والأحداث ذات

الأهمية العظمى

عند الناس،

لماذا؟

ب - الأبطال وقادة

الجماعة، ولماذا

يحتفظون

باحترامنا؟

ج - أنظمة حكم

الجماعة والفروق

بينها وبين

الحكومة المحلية

النظامية .

ح - أى أسلوب خاص
أو غير عبادى فى
مجال التجارة أو
التبادل أو التغير
أو الاتصال أو
النقل .

٢١ - الصحة والحياة الصحية

والتهيئات الطبية :

ومن ذلك الموقف العام
حيال المرض .

٢٢ - الأرض والمناخ :

ومن ذلك الآثار
الجغرافية على تاريخ
الجماعة، والمشاكل التى
تسببها جغرافية المنطقة أو
مناخ المكان الذى تقيم فيه
هذه الجماعة .

٢٣ - الإشارات المتفق عليها

عالمياً أو المؤشرات غير
اللفظية :

الوافد الجديد يتففى له معرفة
ما يدل على الموافقة أو عدم
الموافقة، أو القبول أو الرفض
فى هذا المجتمع .

هذه القائمة بمثابة

تلخيص جزئى لبعض
جوانب الثقافة التى يمكن
أن توحد بين الناس الذين
يشاركون فى المواقف
الأساسية والخلفيات
وأساليب الحياة . وما أن
هذه الخصائص يمكن أن
تختلف كثيراً بين الثقافات،
فإنها يمكن أن تكون كذلك
مصدراً لسوء الفهم وسوء
الاتصال .

الثقافة لا ترى :

إن معظم ما يميز الثقافة أو الثقافة الفرعية غير مرئى للأفراد الذين تحتوهم هذه
الثقافة، بغض النظر عن كونها متصلة بعلاقة ثنائية أو جماعة أو منظمة أو مجتمع ، وهى
مثلها فى ذلك مثل الهواء الذى يحيط بهم . إن وجود الثقافة خفى ومنشر جداً حتى أنها

تمضى دون أن يلاحظها أحد. إنها موجودة الآن، كما وجدت من قبل بقدر ما تستطيع ذاكرة الإنسان أن تعي، وقليل منا من يرى داعياً للتفكير فيها كثيراً.

ومعظم سكان الولايات المتحدة يأخذون اللغة الإنجليزية على أنها من المسلمات، ككتحية المصافحة، حيث نشد على يد من نصافحه مرة أو مرتين أو ثلاثاً، وتلتقى نظراتنا أحياناً و يفصل بيننا متران إلى أربعة أمتار أثناء الحديث الطارىء، وبطريقة مشابهة توصلنا إلى تقبل الثقافات الفرعية دون كثير من التفكير فيها. وعلى هذا فإن النظرات الرومانسية وتقاليده اللبس والرطانة في مجموعاتنا وهيئاتنا المختلفة، تبدو طبيعية تماماً للأشخاص أصحاب العلاقة.

وعندما تهيبىء لنا الصدفة أن ندرك وجود وطبيعة ثقافتنا العامة والفرعية، فإنما يحدث ذلك بطريقة أو طريقتين :

الطريقة الأولى :

وتتم عندما ينتهك أحد من المنتمين إلى ثقافتنا الفرعية أو ثقافتنا العامة — المعايير المسلم بها. ولنأخذ المصافحة المعتادة مثلاً لتوضيح ذلك، إذا لم تنتهك توقعاتنا بشأن المصافحة فإن الناس لا يفكرون بالمصافحة كثيراً؛ وإذا أمسك أحد يدا بترهل أو بقوة غير عادية عندما نقابل فرداً لأول مرة، مثلاً، فإننا من المحتمل أن ننتبه إلى ذلك. وبما يعد أكثر (درامية) من ذلك استجابتنا عندما يستمر فرد في هز يدا أربع مرات أو خمساً أو سبباً أو سبباً، وعندما يتركها بتردد. ويساورنا رد فعل مشابه عندما يحرق أحد المعارف الجدد بنظرة فينا باستمراره أو يقف على مقربة قدم أو قدمين منا أثناء حديث طارىء.

والعملية نفسها تحدث مع الثقافة الفرعية في العلاقات الثنائية، وربما كان أبرز الأمثلة في هذا الصدد هو عندما يحس أحد الشخصين في علاقة حميمة بأن هناك شيئاً غير طبيعي؛ لأن الشخص الآخر لا ينظر إليه بالطريقة التي اعتاد عليها، أو لم يعد يمارس

المزاح أو اللمس مع شريكه بالطريقة المعتادة . إذن عندما لا تحدث توقعاتنا نصل إلى مستوى معين من الوعي، نميز معه أننا قد طورنا عدداً من الأنماط السلوكية المسلم بها، والعادات والتقاليد والمعاني التي ليست على العموم في وعينا .

الطريقة الثانية :

وهي التي يمكن أن ننتبه معها إلى وجود ثقافتنا ووقعها هي عندما نصادف شخصاً ما من ثقافة أخرى أو من ثقافة فرعية ، ونلاحظ الفروق الرئيسية بين سلوكه وسلوكنا . فتقبيل الوجنتين بين الرجال عند العرب يعد صورة من صور التحية وهو أمر طبيعي ، بينما السلوك نفسه قد يذهل الأوربي بل ويزعجه في كثير من الأحيان . وعادة الياباني الذي يعلق عينيه عندما يركز تفكيره في مسألة ، ربما كانت تضخيماً للأمور في نظر رجل الأعمال الكندي الذي ليس لديه أدنى فكرة عن تفسير هذا التصرف . وشبيه بذلك لغة الشارع التي يتصف بها الشاب الأسود في المدينة ، لأنها قد تصدم ابن الضاحية من بيض الطبقة الوسطى ، وصاحب السلوك اللفظي وغير اللفظي الذي قد يبدو بدوره غريباً بالقدر نفسه لدى السود .

هذه الظروف تمكننا من الفرص الوحيدة لملاحظة الأثر الخفي الشامل، الذي تتركه ثقافتنا الأصلية العامة وثقافتنا الفرعية ، دون أن نحس بضرورة الوعي بها . ففي أي من هذين النوعين من الظروف نعلم عن طريق الحدس أن شيئاً ما غير طبيعي ، وأننا نحس بعدم الارتياح إلى حد ما ، وإن كنا لا ندري بالضبط ما يزعجنا .

ولأننا نشأنا مع ثقافتنا وأصبحنا نراها أشياء مسلماً بها ، فإننا فقدنا الوعي بطبيعتها الذاتية إلى حد كبير . ومن ثم يمكن بسهولة أن نتوصل إلى الافتراض بأن الأشياء قائمة ، كما ينبغي أن تكون عليه : زوجة واحدة لكل زوج ، ونظرات بين الحين والآخر أثناء المحادثة الطارئة .. وهكذا . والنظرة الأكثر واقعية بالطبع هي أن

ثقافتنا الأصلية وثقافتنا الفرعية قائمة على ما هي عليه، لأننا نحن وأسلافنا أوجدناها بطريقة معينة واصطلحنا على تقبل صوابها، بالطريقة نفسها التي يتقبل بها أناس آخرون صواب ثقافتهم الأصلية وثقافتهم الفرعية عن طريق الاتصال.

الثقافات تتغير مع الزمن :

إن التغير حادث لا محالة في الثقافات سواء أنعمنا النظر في ثقافة المجتمع، أم في الثقافة الفرعية الخاصة بالعلاقة الحميمة والجماعة العرقية الواحدة والمنظمة. إن الثقافات العامة والثقافات الفرعية لا تعيش في فراغ. كل منا يشارك في عدد من العلاقات والجماعات أو المنظمات، وكل منا يحمل ثقافتها الفرعية أثناء تعامله مع الآخرين، ومع تغيرنا بوصفنا أفراداً فإننا نضفي تغييراً على الثقافات العامة، والثقافات الفرعية التي تشكل جزءاً منها. وبهذا المعنى فكل منا يعد عاملاً من عوامل التغير الثقافي.

وبالإضافة إلى التغير الطبيعي والتطور الحتمي في الثقافة، هناك تغير ثقافي آخر يحدث بطريقة ثورية متعمدة. ففي السنوات الأخيرة، مثلاً، نجد أن السود القلقين، والأسبانيين، والنساء، والأفراد من المعوقين، قد لفتوا الانتباه بشكل مثير إلى التقاليد والممارسات العنصرية التي أصبحت جزءاً من ثقافة مجتمعتنا. إن جهود الأفراد في هذه الجماعات لم تسرع بالتغير الثقافي وتوجهه ضمن المجتمع بصورته الكلية فحسب، بل إنها، دون شك، أحدثت أثراً في الثقافات الفرعية لهذه الجماعات كذلك.

وبينما ينظر معظمنا إلى التغير الثقافي — الحتمي منه أو المتعمد — على أنه شيء مرغوب، لا نجد أن جميع الناس يشاركوننا هذه النظرة. فتطفل الرسائل من الثقافات العامة والثقافات الفرعية الأخرى، مثلاً يلقى تقديراً سلبياً عند بعض الجماعات. إن الاتصال عبر حدود الثقافة العامة أو الثقافة الفرعية يمكن أن يساهم في تحقيق «بوتقة

الانصهار» التي تتلشى عندها الفروق بين المجموعات أو المجتمعات بشكل تدريجي مطّرد. وأما فيما يتعلق بهؤلاء الذين يرون أن في انصهار الفروق تهديداً للهوية والتميز الذي تنصف به علاقة أو جماعة أو هيئة أو مجتمع، فإن الاتصال المتبادل بين الثقافات والتغير في هذا الإطار قد يلقي منهم مقاومة عنيفة.



(شكل ١٢ - ٧) وصف لشخصية الثقافة في الولايات المتحدة

التقاليد واللباقات الاجتماعية :

التحيات :

الأمريكيون شعب بعيد عن الرسمية . المصافحة باليد والابتسامة و «مرحباً، أنا مسرور بلقائك» أكثر التحيات شيوعاً بينهم . والمعانقة ما لم تكن بين أفراد العائلة ، ليست من عاداتهم في الأماكن العامة . والناس في أمريكا يهتمون بالرتبة أو المنزل الاجتماعية ، وكثيراً ما ينادون بعضهم

بأسمائهم الأولى حتى ولو كان ذلك في لقاءهم الأول ، أما في مواقف العمل والسياسة فالأمر غالباً ما تكون ذات طابع رسمي .

الزيارة :

ومع أن الأمريكيين أنفسهم عفويون فإنهم يقدرّون من ضيوفهم الوصول في «الوقت المحدد» . وإذا كنت مدعوّاً «للمرور بأحد أوزيارته فترة قصيرة» فمن المستحسن أن تتصل به هاتفياً قبل ذلك

SOURCE: Language and Intercultural Research Center, Brigham Young University, Provo, Utah, 1979. By permission.

لترى ما إذا كانت الزيارة تناسب مضيفك، أو لتحدد موعداً ونشاطاً معه بنفسك. و يستقبلونك عادة عند الباب بقولهم «مرحباً، خذ راحتك كما لو كنت في منزلك»، ومعنى هذا عندهم أنه بإمكانك الاسترخاء دون أن تفكر كثيراً في الرسميات. ولا يتوقع منك عند الزيارة أن تحضر هدية، ولكن إذا كانت في نيتك الإقامة تلك الليلة، فلا بأس من أن تأتي برمز من بلدك كبعض الحلوى أو هدية غير مكلفة. وربما مثلت عما يمكن أن تحسبه أسئلة شخصية وكثيرة، فمضيفوك في هذه الحالة لا يحاولون مضايقتك لأنه عن طريق مثل هذه الأشياء يتعرف الناس بهم أو يواصلون الصلة معهم في أمريكا. وهم عادة يحاولون التعرف على الاهتمامات ووجهات النظر المشتركة بينك وبينهم.

الأكل :

أثناء الأكل وعند تقطيع الطعام يمكس الأمريكيون السكين باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى، بعد ذلك توضع السكين على الصحن وتنقل الشوكة إلى اليد اليمنى قبل الأكل، إلا أن الزائر يمكن أن يشمتع بحريته ويلجأ إلى أى أسلوب في الأكل على أن يستعمل أدوات المائدة. ولكن الأدوات مع بعض الأطعمة غير مطلوبة، مثل ذلك ينطبق على الدجاج المقلّى والفواكه أو سندوتشات الهامبرغر.. وغيرها، فمن الأفضل أن تضع اليد التي لا تستعملها في جيبك. وعند الانتهاء من وجبتك

ضع أدواتك على طبقك. ووجبة المساء عادة مبكرة (بعض الأحيان بين الخامسة والسابعة مساءً) وهي أكثر الوجبات استرخاءً، أما مليسك فيختلف أثره عند المضيف. ومن المقبول تماماً أن تسأل مضيفك سلفاً إذا ما كان العشاء رسمياً أو عادياً لتليس وفق ذلك. والوجبات تقدم عادة بأسلوب عائلي أو بأسلوب «البوفيه». أسلوب العائلة يعنى أن كل واحد يتخدم نفسه من طبق عام يمكن تناوله حول المائدة، أما أسلوب «البوفيه» فيكون عندما توضع الأطباق على طاولة مستقلة ويقوم الضيوف بخدمون أنفسهم ثم يعودون مع صحنهم إلى مائدة الطعام. والأطفال عادة يأكلون مع الأبوين ومع الزائرين إلا إذا كانت المناسبة رسمية جداً.

وإذا دعيت لأن تقيم ضيفاً على أحد، فتذكر أن معظم البيوت الأمريكية لا تحتفظ بخدم للأسرة، وتوقع أن تقوم بترتيب سريرك أو تنطوع بالمساعدة في مسؤوليات الأسرة الأخرى؛ لذلك اسأل مضيفك عن الأمور التي يمكن أن تساعد فيها.

الاتصال بالحركات والإشارات واللغة غير اللفظية :

من الناس من يتحرك كثيراً أثناء الحديث، ومنهم من يضع يديه على العجز أو في الجبين أثناء الكلام. ما سبق يعتبر وضعاً شائعاً، وكذلك الإشارة بالسبابة أو اليدين عند محاولة التأكيد على الفكرة. وفي المواقف الحرة يجلس الناس في الأساس على

هواهم .. مسترخين وسيقاتهم مفتوحة أو منضمة أو متقاطعة، وأقدامهم إلى أعلى، ومثل ذلك من يجلس وقدماء على المكتب. والإشارة بالأصابع وراحة اليد إلى أعلى تعنى عند الأمريكيين «تعال»، أما التلويح بها إلى أسفل فمعناه «مع السلامة». والناس عموماً يرغبون في إبقاء مسافة ذراع بينهم وبين الشخص الذى يتحدثون إليه أو يقفون معه. والناس من نفس الجنس (ذكوراً أو إناثاً) قلماً يعيشون وأيديهم متشابكة. والحركة التى ينبغى تجنبها هى رفع الإصبع الأوسط إلى أعلى، لأن ذلك يمكن اعتباره سلوكاً سوقياً مجافياً للذوق السليم.

موضوعات النقاش والحديث :

يحاول الأمريكيون في حديثهم أحياناً، أن يكونوا صرحاء نسبياً، فهم يحبون الحديث عن أسرهم وأعمالهم وشعورهم بشكل مكشوف نوعاً ما، وهذه طريقتهم في التعبير عن ودهم وصدقهم. ويحبون أيضاً أن يستعملوا عبارات مثل : «اذكرها أو اقصصها كما هى» .. «لا تدر حول الموضوع» .. «تكلم في الموضوع مباشرة». إنهم بذلك يحاولون القول بأنهم لا يريدون أن يسمعو ما يمكن أن يكون مؤدياً أو ساراً فحسب، وإنما يريدون أن يعرفوا الأمر على حقيقتها، أو كما تبدو، بالإضافة إلى شعور الشخص الحقيقى في كثير من الأمور.

والألعاب الرياضية دائماً موضوع ذو أهمية عندهم كالأعمال والشؤون الداخلية. وهناك

موضوعات قليلة لا يرغب الأمريكيون البحث فيها في بعض الأحيان، وسؤال الرجل عن عمره أو المرأة عن عمرها أحد هذه الموضوعات، والسؤال كذلك عن ثمن أى قطعة من الممتلكات أو عن دخل أحد يعد عادة من الأسئلة التى تجافى الذوق السليم. وكثير من الناس لا يحبون أن يسألوا عن وزنهم أو أمور حياتهم الزوجية، خاصة إذا كانوا في جمع من الناس. وإذا بدأ الناس في رفع حواجبهم وهم ينظرون نحوك، فهذا معناه أن أسألتك أو حديثك غير متوقع أو مجانب للذوق السليم.

المظهر الشخصى :

في الولايات المتحدة يمكنك أن تلبس ما يسرك ويروقك وتستبقى على الرغم من ذلك مقبولاً. والبنطال الفضفاض الآن أصبح الزى السائد المقبول للنساء حتى في المناسبات الرسمية. و«الجلينز» والصندل شائعان خاصة بين الشباب، ولكن من الممكن أن يلبسهما أى شخص. أما الفستان فملبسه عموماً في الغرب طارىء عرضى بالنسبة للملبس في الشرق. والقاعدة الجيدة هى : إذا كنت في شك حول الملبس، فاسأل أحد معارفك المقربين أو لاحظ ما يلبسه الآخرون.

أسلوب الحياة والأسرة :

الأسرة الصغرى (الأبوان وأطفالهما) هى النوع الأكثر شيوعاً في الولايات المتحدة، وهذه الأسرة

في الانتشار والممارسة الآن، إلا أن قضية الإجهاض ما تزال قضية عاطفية في الولايات المتحدة. قد تبدأ المواعدة مع سن الـ ١٣ - ١٤ عاماً ولكنها تزداد شيوعاً حوالي ١٦ - ١٨ عاماً، والمراهقون عادة يواعدون أشخاصاً كثيرين وليس هناك من يرافقهم. كما أن تشابك الأيدي والقبل الخفيفة في الأماكن العامة أصبحت شائعة، ومع ذلك فإن ما هو أكثر من القبل الخفيفة قد يحصل ولكن دون رضا الرأي العام.

الانجهاات :

إن ربط جميع الأمريكيين بمجموعة واحدة من الانجهاات يكاد يكون أمراً مستحيلًا؛ إذ يمكنك أن تجد كل موقف يتصوره الإنسان تقريباً في الولايات المتحدة، إلا أن هناك بعض الخصائص التي يبدو أن الأمريكيين يظهرونها فتجعلهم متميزين بها عن غيرهم من الجماعات الثقافية.

ومع أن الأمريكيين يفتخرون بمنجزات أمتهم، فإنهم أيضاً يجيدون نقد سلبياتها، لكنهم، في كثير من الأحيان، لا يستسيغون أن يبادر الأجنبي أو ينضم إليهم في الشكوى من أحوالهم.

وعلى العموم فجميعهم مؤمنون إيماناً قوياً بالمبدأ القائل «إن الناس جميعاً قد خلقوا متساوين - أى أصحاب حق في تكافؤ الفرص»، ولكن بعض التمييز ما يزال قائماً. والأمريكيون يتمتعون بقصص «الإنسان العصامي» الذي ينشأ من العدم إلى الثروة

التي يتراوح عدد أفرادها بين ثلاثة وأربعة أفراد تعد من أكثر الوحدات حراكاً أو تنقلاً في العالم، ولقد قدر أن الأسرة الأمريكية العادية تنتقل من مكانها مرة كل خمس سنوات. والحركة الاجتماعية أيضاً عامة جداً، بمعنى أن الأسر تنتقل باستمرار إلى أعمال وطبقات وبيئات مختلفة.

كثير من الأمريكيين يدعون أن تقدير المسن قاصر بشكل محزن، وأن الصغار على العكس موضع اهتمام. ولكن الأجداد عادة يفضلون أن يقوا على استقلاليتهم ويعيشوا منفصلين عن أولادهم، أما أولئك الذين لا يقوون على رعاية أنفسهم فغالباً ما يقيمون في دور الرعاية. والطلاق أصبح شائعاً تماماً، ولكن الأسرة ما تزال ذات أهمية كبيرة. ومع أن بعضاً من الأسر غنى، وبعضها فقير، فإن الأسرة النموذجية تكون في الطبقة الوسطى. والأسر على العموم تسمى إلى تحقيق المساواة بين الزوج والزوجة والأطفال، إلا أن هذا المثل لا يتحقق دائماً.

المواعدة والزواج :

قلما يعيش الشباب والشابات مع أبويهم، والكثير منهم يختار البقاء بلا أطفال نهائياً، مثل هؤلاء قد يفضلون الحرية والاستفادة من المزايا الاقتصادية دون أطفال، بينما نجد غيرهم قلقين على النمو السكاني. الاتصال الجنسي قبل الزواج شائع وإن كان تقبله غير شامل، ووسائل ضبط النسل متوافرة في كل لحظة. وعملية تشريع الإجهاض آخذة

آخذة في الشروع، وهي عبارة عن مجموعات من المنازل الصغيرة بجدران وساحات مشتركة وبرك سباحة في بعض الحالات، وهي تسمح للمقيمين بكثير من التحرر من رعاية الساحات لأن شخصاً بالأجر يقوم برعاية أرضها.

التنقل والاتصال :

معظم الأسر تكتنى سيارة واحدة على الأقل، وفي بعض الأحيان سيارتين أو ثلاثاً، ويختلف النقل العام من مدينة إلى أخرى، وتتراوح وسائله بين الممتازة وغير الموجودة. إن السيارة والحافلة والطائرة هي أكثر وسائل النقل انتشاراً، أما القطارات فمستعملة بالدرجة الأولى لنقل الركاب، وسيارات الأجرة الخاصة يمكن أن تكون مكلفة جداً.

وصناعة نشر المجلات والصحف في الولايات المتحدة ضخمة، ومعظم البيوت لديها على الأقل جهاز راديو وجهاز تلفزيون، ومعدات البث الإذاعي والتلفزيوني مرخصة ومنظمة من الحكومة الاتحادية وإن كانت تمثل مصالح خاصة بشكل رئيسي.

التعليم :

التعليم في أمريكا يشجع على المشاركة الفردية وعلى برامج الدراسة المستقلة إلى درجة عالية، والمدرسة إلزامية حتى سن السادسة عشرة. ثلثا الشعب تقريباً يتخرجون من المدرسة الثانوية بعد اثنتي عشرة سنة، و ٩٧٪ منهم ينهون السنة الدراسية

بكده وعرق جبينه ومبادرته، لأنهم يعتقدون أن كل شخص سيد لمصيره متحكم فيه، وبالعزم والعمل يستطيع أن يبلغ ما يريد فعله. وكذلك لابد أن تعامل كل من يعمل في مجال الخدمات كشخص مساوٍ لغيره.

والحرية الفردية مهمة جداً عند الأمريكيين. إن الجبل الصاعد يتبادل بعض العبارات في هذا الصدد وقد أصبحت شائعة الآن، وتعبر عن الشعور العام والسائد في البلاد، وهذه العبارات هي «قم بعمل أشيائك الخاصة، فإذا بدت لك جيدة فافعلها». والتسامح الديني متوقع من الناس، وليس جميع العطل أياماً مقدسة. وحتى الأيام المقدسة مثل : عيد الميلاد وعيد الفصح، أصبح يخالفها العمل التجاري.

وربما تلاحظ ما يمكن أن تعده اهتماماً شديداً بالوقت والكفاءة، لأن الأمريكيين دائماً يتطلعون إلى طريقة أكفأ وأسرع لإنجاز الأشياء. وكلما كان الإنجاز أكبر، كان أفضل. هذا هو الحس العام.

السكن :

معظم الأسر تسكن في منازل مستقلة تملكها أو تستأجرها، لكن الشقق منتشرة بكثرة في المناطق المدنية الكبيرة، وشراء البيت يزداد صعوبة يوماً بعد آخر، لأن التضخم جعل تكاليف السكن مرتفعة جداً. والضرائب كذلك ارتفعت بنسبة كبيرة في السنوات القليلة الماضية. كما أن الملكيات المشتركة

والنموذج الطبيعى أن يعمل كل من الزوج والزوجة إلا إذا وجد في المنزل عدة أطفال، وحتى في هذه الحالة فإن كثرة من الأمهات يعملن ربما بسبب مجموعة من الأسباب الاقتصادية إلى جانب التغير في المناخ الاجتماعى. والنساء العاملات يمثلن تقريباً نصف مجموع القوى العاملة في الولايات المتحدة (٤٢,٢%).

الطعام :

الإفطار الأمريكى المفضل يتكون عادة من الخنطة أو الفطائر، ولحم الخنزير المقل والبيض والخبز المحمص، والقهوة أو الشاى والحليب أو العصير. ووجبة الغداء الخفيفة منتشرة وهى تتكون من السندويشات والسلطة أو الحساء، أما الوجبة الرئيسية والكبيرة فتؤخذ بين الخامسة والسابعة مساءً، وتتكون من طبق رئيسى (بعض أنواع اللحم أو مجموعة من العناصر المطهية بسرعة) مع السلطة أو الخضار والخبز والشراب والحلوى. ومطاعم الغداء السريع شائعة جداً وكثيرة، وتتوافر المواد الغذائية بمختلف أنواعها في الأسواق المركزية. وأطعمة الجماعات العرقية (البيزا - الفطيرة الإيطالية - والتاكو المكسيكية - وغيرها)، إلى جانب السلطة الجاهزة أو التى يعدها الفرد بنفسه، وكذلك المطاعم الخاصة بالوجبات ذات السمات الحرارية المنخفضة - أصبحت شائعة جداً الآن. وباختصار إن شعبية الأطعمة الصحية، آخذة في النمو.

الشامنة على الأقل. وواحد فقط من كل مئة مواطن لا يستطيع القراءة أو الكتابة. وكثير من الناس يتابعون تعليمهم بعد المدرسة الثانوية في التدريب الفنى ومجال الأعمال، أو في واحدة أو أكثر من الجامعات الخاصة والرسمة، وهذه يبلغ عددها حوالى ٣٠٠٠ جامعة.

الدخل والممتلكات :

أجهزة المنزل الكهربائية مثل غسالات الملابس والأواني والشلاجات منتشرة مثلها في ذلك مثل التلفزيون والتلفونات والسيارات، ويعد دخل الفرد السنوى من أعلى الدخول بين الأمم الكبيرة في العالم.

نظام العمل :

معدل يوم العمل التجارى يبدأ في الثامنة صباحاً حتى الخامسة مساءً وذلك بين يومى الاثنين والجمعة، إلا أن حوانيت البيع بالتجزئة لا تفتح غالباً إلا في العاشرة صباحاً، وتخلق أبوابها فيما بين السادسة والعاشرة مساءً.

أما محلات البقالة فتفتح أبوابها في الصباح الباكر حوالى الشامنة صباحاً وتظل مفتوحة حتى منتصف الليل أو طول الليل. والمحلات لا تغلق أبوابها أثناء وقت الغداء، لكنها غالباً ما تغلق أيام الأحد، والمحلات الصغيرة التى لا تغلق متوافرة في المجتمعات الكبيرة.

الترفيه والرياضة :

يحب الأمريكيون أن يذهبوا في أوقات فراغهم إلى دور السينما، كما يحبون مشاهدة التلفزيون والقراءة والرقص (الديسكو الآن منتشر تماماً). جميع العمال تقريباً يحصلون على عطلة أسبوعين مدفوعة الأجر كل سنة، بالإضافة إلى عطل متعددة ذات يوم واحد. ويقضون هذه العطل غالباً في المخيمات والتنقل في أرجاء البلاد وفي لعب كرة اليد والبيزبول والجولف والبولينج التي تعتبر من الألعاب الرئيسية التي يتابعها الجمهور، ومن الممكن مشاهدتها على شاشة التلفزيون في كثير من الأوقات. أما ألعاب المشاركة الشهيرة فتشتمل على التنس والرقص وركوب الدراجات والتزلج وكرة المضرب .. وغيرها. أما (الرجبي) وكرة القدم فأخذتان في الانتشار. والأطفال يتحركون مع اللعب بأي شيء ابتداء من اللعب بـ (البليّة) إلى الحجلة إلى لعبة الحصى. والفرق الرياضية الناشئة آخذة في الازدهار في البيزبول وكرة اليد وكرة السلة وكرة القدم.

الدولة الأمريكية - الجغرافيا والمناخ :

تغطي الولايات المتحدة القسم الأوسط من قارة أمريكا الشمالية، وتعد الولايات المتحدة جغرافياً رابعة أكبر دول في العالم من حيث المساحة. والمناخ نموذجي في المناطق الداخلية ومعتدل على السواحل وحرار إلى حد ما في المناطق الجنوبية. أما الصحارى الممتدة فتوجد في مناطق الوسط الجنوبي والجنوب

الغربي، وبالنسبة لسلاسل الجبال فهي ممتدة من الشمال إلى الجنوب على السواحل الشرقية والغربية من الداخل، وتختلف سقوط المطر كثيراً حسب الفصل والمنطقة.

اللغة :

اللغة الإنجليزية الأمريكية ذات مرونة كبيرة، وهي اللغة السائدة في أنحاء البلاد مع الفوارق في لهجات الكلام خاصة في المناطق الريفية. وهناك لغات أخرى كثيرة يمارسها الناس كلاماً على نطاق واسع في البيوت أو ضمن المجموعات في حياة الأقليات، ولكن معظم هؤلاء الناس يتكلمون الإنجليزية.

الدين :

حرية العبادة في الولايات المتحدة تقريباً كاملة، وثلاثا السكان تقريباً ينتمون لمجموعة منظمة دينياً. وأكثر من ٩٠٪ من هؤلاء مسيحيون ينتمون إلى طوائف مختلفة، وحوالي خمسة بالمائة (٥٪) يهود. وفي البلاد أيضاً أماكن عبادة للمسلمين والبوذيين وغيرها من الديانات.

السكان :

عدد السكان يتجاوز ٢٢٠.٠٠٠.٠٠٠ نسمة، ومن المتوقع أن يصل العدد إلى ٥٥٠ مليوناً مع سنة ٢٠٠٠م، وثلاثة أرباع هذا العدد من الناس يعيشون في المدن الصغيرة والكبيرة.

المجموعات العرقية :

معظم السكان من النسل الأنكلو-سكسوني الأبيض، وإلى جانبهم أقليات ذات وجود وأثر من البيض غير السكسونيين، والسود، والآسيويين، والمتكلمين بالأسبانية، والهنود الحمر.

العطل :

عيد الميلاد (٢٥ ديسمبر) وعيد الفصح (مارس أو أبريل) هي الأعياد الوطنية الدينية الوحيدة، ولكنها السائدة بسبب التقاليد العلمانية. أما العطل البارزة الأخرى فتضمن : يوم رأس السنة (أول يناير)، ويوم الحب (١٤ فبراير)، ويوم الرئيس (الاثنين الثالث من فبراير)، ويوم القديس باتريك (١٧ مارس)، ويوم كذبة نيسان (أول أبريل)، ويوم الأم (الأحد الثاني من مايو)، ويوم الذكرى (الاثنين الأخير من مايو)، ويوم الأب (الأحد الثالث من يونيو)، ويوم الاستقلال (٤ يوليو)، ويوم العمل (الاثنين الأول من سبتمبر)، ويوم كولومبس (٨ أكتوبر)، وعيد كل القديسين (٣١ أكتوبر)، ويوم المحاربين القدماء (١١ نوفمبر)، وعيد الشكر (الخميس الثالث من نوفمبر) .. هذه الأعياد تقتن بكثير من الأهمية التجارية.

التاريخ :

كان الهنود الحمر يسكنون البلاد إلى أن تم

اكتشافها واستيطانها من قبل الأوروبيين مع بداية القرن السادس عشر. كما بقى جزء كبير من الأرض في يد الأسبانيين والفرنسيين، وبقي الحكم الاستيطاني الإنجليزي حتى منتصف القرن الثامن عشر. وبعد ذلك، في أواخر القرن الثامن عشر وفي القرن التاسع عشر، حدثت ثورة انتهت بالاستقلال. أما التوسع باتجاه الغرب فقد وسع من السيطرة على الأرض حتى المحيط الهادى. وهناك أثر طاع مملوس للأسبانيين في جنوب غرب البلاد وشرقها. ومنذ أوائل القرن العشرين كانت الولايات المتحدة وما تزال واحدة من القوى السياسية والاقتصادية الرئيسية في العالم.

الحكومة :

الولايات المتحدة الأمريكية، جمهورية اتحادية، تتكون من خمسين ولاية. إن دستور عام ١٧٨٧م قد شكل الإطار السياسى الأساسى القائم حالياً. وتتكون الهيئة التشريعية من مجلس الشيوخ بواقع ممثلين اثنين من كل ولاية ومن مجلس النواب بتمثيل مستند إلى حجم السكان، ويتم انتخابات الرئاسة كل أربع سنوات. ولكل ولاية دستورها الخاص وحكومتها الخاصة، وكل ولاية تمارس حكماً ذاتياً إلى حد كبير في تصريف شؤونها الداخلية. والنظام السياسى مستقر وقائم على حزبين رئيسيين في البلاد، أما الحزب الشيوعى فغير معترف به قانونياً. والحكومات على مستوى المدينة والمنطقة تختلف شكلاً

<p>«التكنولوجية» شاملة الانتشار.</p> <p>البقشيش :</p> <p>تقضى اللياقة أن تكون مبالغ البقشيش بين ١٥ - ٢٠ بالمئة عموماً، ولكن ليس هناك قواعد حاسمة. لا تتردد في تقديم البقشيش للجرسونات والخدم وكذلك سائقى السيارات والحمالين والبوابين، وكذلك للعناية الإضافية في الخدمات الشخصية التى يقوم بها الحلاق مثلاً، ولكن لا تقدم البقشيش لموظفى الحكومة أو موظفى الجمارك أو سائقى الحافلات أو العاملين فى محطات البنزين أو المرشدين فى دور السينما أو موظفى الحجز فى الفنادق. الرشاوى يعاقب عليها القانون، بينما اللياقة متوقعة من جميع العاملين فى مجال الخدمة العامة.</p>	<p>ولكنها تسمح بالديمقراطية، والقوى الموازية فى فروع الحكومة التشريعية والتنفيذية والقضائية،هى التى تبقى على الضبط والتوازن فى قانون الديمقراطية الأمريكى.</p> <p>الاقتصاد :</p> <p>النظام الاقتصادى حر معدّل وتنظمه الكثير من القوانين الحكومية، والعملة الأمريكية هى الدولار الأمريكى. والولايات المتحدة آخذة فى التحول إلى النظام المترى بالتدريج، لكن معظم الأمريكين أكثر ألفة مع نظام القياسات والأوزان الذى يستعمل الأميال والأرطال والياردة والأقدام والبوصات ومكاييل الـ «بنتس Pints» والـ «كوارت Quarts» والجالونات. وأمريكا واحدة من الأمم القائدة فى مجال الزراعة، وأنظمتها التقنية</p>
---	---

التكيف الثقافى :

التكيف مع ثقافة عامة أو ثقافة فرعية عبارة عن عملية تعلم وتخطيط واستيعاب للقوانين التى تساعدنا على التأقلم مع المواقف الاجتماعية والرمزية، التى تصنعها العلاقات والجماعات والمنظمات والمجتمع الذى تنتمى إليه. إن معظم التعليم طبيعى وحتمى، إذ يمكننا أن نتعلم الكلام بلغتنا الوطنية، مثلاً، سواء تعلمناها فى المدرسة أم خارجها. ولكن التكيف الثقافى يتناول عملية الإقناع أيضاً، كما يبدو ذلك فى التربية التى تقوم بها الأسرة والكنيسة والمدرسة بهدف زيادة المعرفة والتعريف بالقيم والقواعد التى يعدها الآخرون ضرورة من الضرورات.

نحن نستوعب الثقافات غالباً — فنصبح أمريكيين أو سويسريين أو تزانين —
دونما جهد أو وعى متعمد من جانبنا . كما أننا نستوعب ونتكيف مع الثقافات الفرعية
الخاصة بالعلاقات الثنائية والجماعات والمنظمات التي نخرط فيها، دون أن ندرك ذلك
لأنها عملية طبيعية تلقائية . ولأننا نتبنى التقاليد الثقافية التي يتبعها جنسنا وأصدقائنا
وعائلتنا وعرقنا ومهنتنا ومجتمعنا — فإننا نصبح ، بقليل جداً من الجهد من طرفنا ،
أعضاء في مجلس إدارة مؤسسة ، أو بائعين ، أو بروتستنتيين ، أو إناثاً .

ولأننا نتكيف بصورة شاملة مع ثقافتنا وثقافتنا الفرعية ، نحس بأن التكيف مع
غيرها مسألة صعبة ومؤلمة في كثير من الأحيان . وفي كثير من الأوقات نجد أن تكيف
المعتزل عن العمل حديثاً أو المطلق أو الأرملة ، مع وضعه الجديد ، صعب للغاية . كما أن
التكيف مع تقاليد وعادات السجن كثيراً ما يطرح المشاكل نفسها ، وما أن يحصل هذا
التكيف للسجين حتى يحس بأن العودة إلى التكيف مع ثقافة «العالم الخارجي» بعد
الإفراج عنه ، أكثر صعوبة .

هذه الأنواع من التعديلات تمثل ما اصطلح على تسميته بـ «الصدمة الثقافية» ، وقد
شاع استخدام هذا التعبير منذ ظهوره في كتابات «كالفيرو أوبرج
Kalvero Oberg»^{١٤} . كان الاعتقاد السائد مبدئياً أن الصدمة الثقافية مرض يصاب به
أشخاص ، نقلوا فجأة من موقع جغرافي إلى آخر . ولوحظ أن الأعراض المتصلة بهذا المرض
تتضمن : الإحباط والغضب والقلق والشعور بالعجز والوحدة المهيمنة ، والخوف الشديد
من الاغتصاب أو الغش أو التسمم الغذائي^{١٥} . وكما تدل القصة التالية ، فإن
الاضطراب المرافق لتجربة النقل من مكان إلى آخر يمكن أن يكون في الظاهر عند
الحيوانات ، وحتى عند بعض بنى الإنسان — مؤذياً بحيث يصيبهم باضطراب عصبي :

في ربيع عام ١٩٧٢م تبادلت الولايات المتحدة والصين هدايا على صورة حيوانات؛
تعبيراً عن حسن النية بين الدول . لوحظ أن حيوانات الـ «باندا Panda» الصينية

السينج - سينج ولينج - لينج ، قد تكيفت بسرعة مع الحياة في حديقة الحيوان الوطنية بواشنطن . بعد بضعة أيام كانت الحيوانات في صحة ممتازة تقف على رؤوسها وتهز مؤخراتها ، بينما «ميلتون Milton» و «ماتيلدا Matilda» ثورا المسك المرسلان إلى بكين لم يحققا تكيفاً صحياً في حديقة بكين . لقد عانيا سيلاناً ما بعد الزكمة الأنفية ، وأمراضاً جلدية أدت إلى تساقط شعر الثورين^{١٦} .

لغة إنجليزية

أحمر	برتقال	أصفر	أخضر	أزرق	بنفسجي
------	--------	------	------	------	--------

لغة الشونا

Cipsuka	Citema	Cicena	Cipsuka
---------	--------	--------	---------

لغة الباسا

hui	ziza
-----	------

(شكل ١٢ - ٨)

إن اللغة التي يستعملها الناس عادة في وصف اللون والطرق التي يصنفون بها اللون و يدركونه عن طريقها — يمكن أن تختلف كثيراً من ثقافة إلى أخرى . ففي الثقافات الغربية والطوائف اللغوية يقسم طيف اللون إلى ست فئات متميزة تقريباً : الأحمر ، والبرتقال ، والأصفر ، والأخضر ، والأزرق ، والأرجواني . وهذا التقسيم كالتسميات اعتباطي ، إنه نتيجة الأثر التاريخي للثقافة الأوروبية في العالم الغربي . ولكن الناس في بعض مجتمعات اللغة الأخرى يقسمون طيف اللون بشكل آخر ، فلفة «شونا Shona» في روديسيا ولفة «باسا Bassa» في ليبيريا مثلاً تشتملان على فئات قليلة ، فالشونا Shona تقسم الطيف إلى ثلاثة ألوان ، وتنطق رموزها cipsuka, citema, cicena ، وتبدو cipsuka مرتين لأنها تشير إلى الألوان في الطرفين : الأحمر والأرجواني من الطيف . أما الباسا Bassa فتستعمل في تقسيمين رئيسيين : «زيزا ziza» و «هوي hui» .

SOURCE: Word Play: What Happens When People Talk, Peter Farb. Copyright © 1979 by Alfred A. Knopf, Inc. By permission.

المرجع «اللغة الصامتة» وصف الصدمة الثقافية بأنها «ببساطة ذلك الاستبعاد أو التشويه في المؤشرات المألوفة التي يعتادها المرء في وطنه، وإحلال مؤشرات أخرى غريبة محلها»^{١٨}.

مراحل التكيف :

ظهرت عدة محاولات حتى الآن لوصف وتصوير مراحل التكيف الثقافي^{١٩}، هذه الكتابات تقترح وجود أربع مراحل عامة :

- (١) المرحلة الأولى : فترة «شهر العسل»، يتكيف الأفراد أثناءها مع الثقافة الجديدة باندھاش بسبب الجدة من الناس والأوساط والمواقف.
- (٢) المرحلة الثانية : الفترة التي يتحول فيها الإعجاب والجدة أحياناً إلى إحباط وقلق، بل وربما إلى شعور بالعداء لأن حقائق الحياة في البيئة الغريبة، أو الظرف الغريب — تصبح أكثر وضوحاً.
- (٣) المرحلة الثالثة : وتبدأ عندما يبدأ الأفراد في تنمية طرق التعامل مع الموقف الجديد للتغلب على الإحباط والتحديات الجديدة، بذلك تكون عملية تجديد التكيف في هذه المرحلة قد بدأت.
- (٤) المرحلة الرابعة : فيها تستمر عملية تجديد التكيف، وقد تتمخض عن نتائج عدة. فكثير من الأفراد يستعيدون فيها توازنهم واستقرارهم النفسي، ويطورون علاقات ذات معنى، إلى جانب التذوق للثقافة الجديدة والاستمتاع بها. بينما أفراد آخرون لا يستطيعون تقبل الثقافة الجديدة تماماً، ولكنهم يتعايشون معها بطريقة تكفي لتحقيق أغراضهم. أما الخيار الثالث فهو ببساطة الجهاد في سبيل البقاء، وإن حدث ذلك فإنه يسبب الكثير من المعاناة وعدم الارتياح الشخصي. ومع ذلك فإن بعض الأفراد يكونون غير قادرين على الوصول حتى إلى هذا المستوى من التكيف فيجدون حلهم الوحيد في الانسحاب من الموقف.

وعندما يكون الفرد في حالة تكيف مع ثقافة مجتمع جديد على بعد آلاف الأميال من أرض الوطن، وحيث الجغرافيا والمناخ والطقوس والعادات وأساليب المعيشة واللغات غير مألوقة، وبلا رفاق أو أمل في العودة إلى أرض الوطن لسنوات عدة—فإن عملية التكيف الثقافي قد تصبح تجربة صعبة مكثفة وشديدة.

هذا وإن ديناميات التكيف نفسها تحدث في المواقف الأكثر عموماً وألفة. ففي كل وقت ينهى الواحد فيه علاقة حميمة، أو يبدأ عملاً جديداً، أو يسكن مع رفاق جدد، أو يلتحق بجماعة أو رابطة، أو ينتقل من مجتمع إلى آخر—فإنه من المحتمل أن يمر بمراحل من التكيف الثقافي الشامل، ومن التكيف الثقافي الفرعي أثناء حدوث هذا التكيف، مع الناس الجدد والتوقعات الجديدة والرموز الجديدة والقواعد الجديدة في بعض الأحيان.

وفي بعض الأحيان تنهار الحماسة المبدئية نحو العمل الجديد أو العلاقة أو المنظمة أو المجتمع، أمام الإحباط والشعور بخيبة الأمل أو الكآبة. يحدث ذلك عندما يتضح أن الموقف الجديد لا يتفق مع توقعاتنا، لكننا نبدأ بالتكيف تدريجياً ونحن نراجع توقعاتنا ونخفف منها ونعدل فيها. وهكذا نطور فهماً جديداً ونمارس المهارات الضرورية لمواجهة العلاقة الجديدة أو الجماعة أو المنظمة أو الظرف الجديد. ولكننا في بعض الأحيان نتكيف تماماً، وفي بعضها الآخر نظهر تكيفاً وإن كنا في حقيقة الأمر غير مرتاحين، وفي بعض الأوقات قد لا نقدر على الاستمرار فنقرر الانسحاب.

العلاقات الدولية والعلاقات الثقافية :

الاتصال وجهاً لوجه :

يمكن القول بصفة أساسية بأننا منشغلون بعملية تكيف ثقافية عامة (أو ثقافية فرعية متبادلة)، في كل وقت نتصل فيه بالأفراد والبيانات أو البيئة غير المألوفة. ففي أول لحظات الاتصال بين اثنين مثلاً، نرى أنهما يبدأان بعملية استكشاف وتعايش

متبادلة. ونحن، في اللحظة التي يلفت انتباهنا فيها شخص ما، لا نعلم إذا كان لدينا تشابه في مستويات المعرفة، والخلفيات، والتوجهات نحو الزمن، والفلسفات السياسية، وأنماط الإشارة الحركية، وأشكال التحية أو الاتجاهات الدينية، وحتى القدرة على التفاهم بلغة مشتركة. وقد لا نكون متأكدين من أننا ننتمى إلى وطن واحد أو عرق أو جنسية مشتركة. ولا نعلم كذلك إذا كان بيننا تجارب مشتركة مع بعض العلاقات المتشابهة أو الجماعات أو الهياكل.

ونلجأ إلى استعمال الاتصال لنقل من عدم يقيننا حول الموقف أو الشخص وربما الأشخاص ذوي العلاقة، ندرس مظهرهم وملبسهم وزينتهم ووقتهم أو جلستهم ومشيتهم، نستمع إليهم وهويتكلمون وتحدث إليهم. وبالتدريج نبدأ في اكتساب المعلومات التي تساعدنا في تقرير ما إذا كنا مختلفين أو كانت بيننا أمور مشتركة. وإذا استمرت العملية فما معناها وباستمرار خضم البيانات المشتركة بيننا، وكذلك احتمال تكوين للثقافة أو الثقافة الفرعية التي ننتمى إليها والتكيف معها.

الاتصال عبر الوسائل :

لا يحدث كل اتصال بين المجتمعات والثقافات العامة والثقافات الفرعية المختلفة عن طريق الاتصالات الشخصية المتبادلة، إذ أحياناً تتأثر الروابط والعلاقات بين الأفراد من الثقافات المختلفة بتقنية الاتصال. وعن طريق الاتصالات البعيدة والخطوط التلفونية وتسجيلات الفيديو والوسائل الأكثر تقليدية، مثل : الصحف والمجلات والراديو والفيديو، عن طريق هذا كله يقترب مواطنو العالم من المشاركة في بيئة رمزية واحدة تزداد عموميتها يوماً بعد آخر. إذ باستطاعة الواحد منا أن يسمع الأغاني المشهورة نفسها في كثير من أجزاء الكرة الأرضية، و يقرأ الصحف والمجلات نفسها و يشاهد البرامج التلفزيونية نفسها، بل و يلعب حتى ألعاب الفيديو نفسها.

وهل هذه التقنيات الجديدة، وما تقدمه من معلومات يزداد رصيدها انتشاراً في العالم، قادرة على زيادة التفاهم العالمى وزيادة الأمل فى فرص السلام؟ لا ليس بالضرورة. إن القدرة على الاتصال والمشاركة فى بيئة رمزية عامة، لا تؤدى عند الأفراد ذوى العلاقة إلى تصور مشترك أو متقارب بصورة آلية، ولا إلى قواعد مشتركة أو صور أو توجهات واحدة نحو القيم، أو تجاه أنماط واحدة لمعالجة المعلومات. ونجد أن النزاع أو الطلاق أو الحرب — فى كل الأوجه الأساسية — تعد كلها نتائجاً للاتصال تماماً مثل (قضايا) فض النزاع، أو الزواج أو التعايش السلمى. وفى بعض المناسبات تنشأ نتائج سلبية؛ بسبب عدم توافر أساس مشترك من البيانات أو معالجة متبادلة للرسالة، إلا أنه فى أحيان كثيرة نحصل على هذه النتائج بسبب وجود الاتصال وليس بسبب غيابه. وحتى عندما يواجه اثنان بالبيانات نفسها، فإن طريقتيهما فى الاختيار، وربط المعنى والمغزى، والاحتفاظ بالمعلومات الناتجة، ربما قضتا على — إن لم تحل دون — فرص التفاهم المتبادل أو الاتفاق أو التقارب.

إن مشكلة الجوع فى كثير من بلدان العالم، مثلاً، لا تبدو أنها نتيجة «انهيار» فى معالجة البيانات المتبادلة. الحقيقة أن جميعنا يمكنه الوصول إلى بيانات ذات صلة بمشكلة الجوع فى العالم، ولديه بعض الوعى عن هذه المشكلة. ولكن الوصول إلى هذه البيانات والوعى بها، ليسا بالضرورة مؤشرين جيدين ينبئان عن إمكانية تحويل البيانات إلى معلومات، وكيفية القيام بذلك، ثم ترجمة هذه المعلومات إلى سلوك مناسب. ولننتساءل: كم هو عدد الذين اتخذوا خطوة إيجابية فى سبيل تغيير هذا الوضع، من بين الذين يعون مشاكل الجوع والحرمان؟

من المحتمل فى المدى القريب — على الأقل — ألا يؤدى وجود الاتصال، وكذلك ما هو متوافر من البيانات المشتركة، إلى التقارب بقدر ما يؤدى إلى التباعد، وقد لا يؤدى إلى الحب بقدر ما يؤدى إلى الكراهية، ولا إلى التفاهم بقدر ما يؤدى إلى سوء التفاهم،

ولا إلى السلم بقدر ما يؤدي إلى الحرب . أما على المدى الأطول فإننا نستطيع أن نخمن بأن تزايد المتاح من بيانات البيئة المشتركة — إلى جانب الحاجات والأهداف العامة الجديدة — سيوصلنا إلى ثقافة عالمية مشتركة ، أفضل من الثقافة التي توجه العلاقات بين دول العالم اليوم .

الخلاصة :

إن شبكات الاتصال في المجتمع ضرورية ، بل إنها ظاهرة أكثر مما هي عليه في الأنظمة الاجتماعية الأخرى . وهذه الشبكات تتناول كلاً من الاتصال الشخصي المتبادل والاتصال الجماهيري ، وتعمل على تنسيق نشاط الأفراد ضمن المجتمع الواحد إلى جانب ربط النظام بالبيئة الكبرى التي تحتويه .

والثقافة مصطلح مألوف له معانٍ كثيرة . وتعريف الثقافة لأغراضنا في هذا الكتاب هو التجميع المعقد للرموز العامة ، المعارف والمعاني والأعراف والقوانين والطقوس والتقاليد ، والممارسات والعادات وأساليب المعيشة والقيم والمواقف التي تصف وتميز مجموعة خاصة من الناس ، في وقت محدد من الزمن .

وهذه الأنماط المشتركة تظهر في أي علاقة قائمة أو جماعة أو منظمة مستمرة ، وهي على درجة عالية من التعقيد في المجتمعات . وتتصف الثقافات بعدد من الخصائص : فهي معقدة ، ومتعددة الوجوه ، ومتغيرة عبر الزمن ، وغير منظورة إلى حد كبير .

وتكيف الإنسان مع ثقافته العامة وثقافته الفرعية ليس إلا مسألة التكيف مع العلاقات الثنائية والجماعات والمنظمات والمجتمعات التي ينتمى إليها الفرد . وإذا ما تكيفنا تماماً مع الثقافة الأساسية ، أو الثقافة الفرعية يصبح التكيف مع ثقافات أخرى أمراً صعباً . أما الصدمة الثقافية فمصطلح يستعمل للإشارة إلى عملية التكيف مع ثقافة جديدة .

والانتقال من مجتمع مألوف إلى مجتمع آخر بعيد عن أرض الوطن آلاف الأميال ، ربما كان أصعب أنواع التكيف الثقافي ؛ لأن اللغة والتقاليد والعادات تكون غريبة تماماً . ونلاحظ أن الديناميات الأساسية نفسها نشطة كلما تحلينا عن علاقة طويلة العمر وبدأنا واحدة جديدة ، وكلما تركنا مجموعة لننضم إلى أخرى ، أو كلما تركنا عملاً ومارسنا آخر . ففي كل حالة نلجأ إلى الاتصال لنستكشف الموقف الجديد ، أو نتبين أوجه الشبه والاختلاف ، أو نتكيف مع الثقافة الفرعية ونشكلها ، أو مع الثقافة العامة التي تصبح جزءاً منها .

والتكيف الثقافي المتبادل يحدث عندما يحتك فرد من ثقافة عامة أو ثقافة فرعية بأفراد ، أو بيانات من علاقات أو مجموعات أو هيئات أو مجتمعات أخرى . والعلاقات الثقافية المتبادلة كالعلاقات الدولية تحدث عن طريق نوعين من الاتصال : الاتصال المباشر ، أى وجهاً لوجه ، والاتصال عن طريق الوسائل ، إلا أن توافر البيانات العامة بين أفراد المجتمعات المختلفة لا يضمن التفاهم المشترك ولا التقبل المتبادل ولا السلام .

الهوامش :

-
1. Karl Deutsch, *The Nerves of Government* (New York: Free Press, 1966).
 2. Cf. Robert A. Levine, *Culture, Behavior, and Personality* (Chicago, Aldine, 1973) especially Chapter 1.
 3. E.B. Tylor, quoted in Marvin E. Wolfgang and Franco Ferracuti, *The Subculture of Violence* (New York: Tavistock, 1967), p. 95.
 4. Cf. Lee Thayer, *Communication and Communication Systems* (Homewood, IL: Irwin, 1968), p. 47.
 5. Ibid.
 6. Cf. Edward Hall, *The Silent Language* (New York: Doubleday, 1959) pp. 50-52.
-

7. An acknowledgement for this phraseology is due to Marshall McLuhan and the well-known adage of his time: "We shape our tools and thereafter our tools shape us."
8. A broadly-based view of communication and mass communication institutions is provided by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, *Beyond Media* (Rochelle Park, NJ: Hayden) 1979.
9. What is often referred to as the "agenda-setting function" is detailed by Maxwell E. McCombs and Donald L. Shaw in "The Agenda-Setting Function of Mass Media." *Public Opinion Quarterly*, 36, 1, (1972) pp. 176-187.
10. Cf. "Socialization and Concepts of Social Reality," in *Television and Behavior: Ten Years of Scientific Progress and Implications for the Eighties. Vol 1: Summary Report*, (Rockville MD: National Institute of Mental Health, 1982), pp. 54-66, and Hugh D. Duncan, *Communication and Social Order* (London: Oxford University Press, 1962) and Hugh D. Duncan, *Symbols in Society* (New York: Oxford University Press, 1968), especially Parts II and III.
11. Cf. "How to Map a People" (Brigham Young University, Language Research Center, 1976) and Brent D. Ruben, *Human Communication Handbook: Simulations and Games, Volume 2*, (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1978), pp. 116-120.
12. For the phrase "cultural iceberg" I am indebted to the writings of Donald Timkulu, "The Cultural Iceberg," (Ottawa, Canada: Canadian International Development Agency, Briefing Center).
13. Cf. Alison Lanier, *Saudi Arabia* (New York: Overseas Briefing Associates, 1978), especially Sections II and V.
14. Kalvero Oberg, "Culture Shock and the Problem of Adjustment to New Cultural Environments." Unpublished paper, Washington, DC: Department of State, Foreign Service Institute, 1958.
15. *Guidelines for United States Navy Overseas Diplomacy*, (Washington, DC: Department of Navy,) p. 33.
16. Ibid.
17. Ibid.
18. Edward Hall, op. cit., p. 199.
19. Excellent summaries of writing and research in the area of cultural adaptation are provided by Marjorie H. Klein, "Adaptation to New Cultural Environments," in *Overview of Intercultural Education, Training*

and Research. Volume I: Theory. David S. Hoopes, Paul B. Pedersen, and George W. Renwick, eds. (Washington, DC: Society for Intercultural Education, Training and Research, 1977) pp. 50-56; David Reed Barker, in "Culture Shock and Anthropological Fieldwork," Paper presented at the Conference of the Society for Intercultural Education, Training and Research, Mount Pocono, PA., 1980; and by Daniel J. Kealey in "Adaptation to a New Environment," (Ottawa, Canada: Canadian International Development Agency, Briefing Centre, 1978).

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

- Berger, Peter L. "Sociology of Knowledge." in *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- . and Thomas Luckmann. *The Social Construction of Reality*. Garden City, NY: Doubleday, 1966.
- Berrien, F. Kenneth. *General and Social Systems*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press, 1968.
- Blumer, Herbert. "Symbolic Interaction." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- . *Symbolic Interactionism*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969.
- Bostain, James. "How to Read a Foreigner Like a Book." Parts I and II. Videotape. Produced by the Canadian International Development Agency, Briefing Centre, Hull, Quebec, 1977.
- Brislin, Richard W. *Cross-Cultural Encounters*. New York: Pergamon, 1981.
- Budd, Richard W. and Brent D. Ruben, *Beyond Media*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- Buckley, Walter. *Sociology and Modern Systems Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1967.
- Cherry, Colin. *World Communication*. New York: Wiley, 1971.

- Duetsch, Karl W. *The Nerves of Government*. New York: Free Press, 1966.
- Douglas, Mary, ed. *Rules and Meanings*. New York: Penguin, 1972.
- Duncan, Hugh D. *Communication and Social Order*. London: Oxford University Press, 1962.
- . *Symbols in Society*. New York: Oxford University Press, 1968.
- Ellingsworth, Huber W. "Conceptualizing Intercultural Communication." In *Communication Yearbook 1*. Edited by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 99-106.
- Farb, Peter. *Word Play: What Happens When People Talk*. New York: Knopf, 1979.
- Fersh, Seymour, ed. *Learning About Peoples and Cultures*. Evanston, IL: McDougal, Littell, 1974.
- Fischer, Heinz-Dietrich and John C. Merrill, eds. *International Communication*. New York: Hastings House, 1974.
- Frank, Lawrence. "Cultural Organization." In *General Systems Theory and Human Communication*. Edited by Brent D. Ruben and John Y. Kim. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 128-135.
- Gerard, R.W. "A Biologist's View of Society." *General Systems*, 1 (1956).
- Gudykunst, William and Young Kim. *Communicating With Strangers*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1984.
- Hall, Edward T. *Beyond Culture*. Garden City, NY: Doubleday, 1979.
- . *The Silent Language*. Garden City, NY: Doubleday, 1959.
- Holzner, Burkart. *Reality Construction in Society*. Cambridge, MA: Schenkman, 1968.
- Hoopes, David S., Paul B. Pedersen and George W. Renwick, eds. *Overview of Intercultural Education, Training and Research. Volume I: Theory*. Washington, DC: Society for Intercultural Education, Training and Research, 1977.
- Laszlo, Ervin. *The Systems View of the World*. New York: Braziller, 1972.
- , ed. *The World System*. New York: Braziller, 1973.
- LeVine, Robert A. *Culture, Behavior, and Personality*. Chicago: Aldine, 1973.
- Lippman, Walter. *Public Opinion*. New York: Free Press, 1922.
- Lynch, James J. *The Broken Heart: The Medical Consequences of Loneliness*. New York: Basic Books, 1977.

- McClelland, Charles A. "Systems and History in International Relations." *General Systems*, 3 (1958).
- Maruyama, Magorah. "Metaorganization of Information." *Cybernetica*, 4 (1965).
- Mead, George Herbert. *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago, 1934.
- Merritt, Richard L. "Transmission of Values Across National Boundaries." In *Communication in International Politics*. Edited by Richard L. Merritt. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1972.
- Monane, Joseph H. *A Sociology of Human Systems*. New York: Appleton-Century-Crofts, 1967.
- Morris, Desmond. *Manwatching*. New York: Abrams, 1977.
- Rivers, William L. *The Adversaries*. Boston: Beacon Press, 1970.
- Ruben, Brent D. and Daniel J. Kealey. "Behavioral Assessment of Communication Competency and the Prediction of Cross Cultural Adaptation," *International Journal of Intercultural Relations*, 3, 1 (Spring 1979), 15-48.
- Ruben, Brent D. and John Y. Kim, eds. *General Systems Theory and Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975.
- Samovar, Larry, A. and Richard E. Porter, eds. *Intercultural Communication*. 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth, 1976.
- , Richard E. Porter, and Nemi C. Jain. *Understanding Intercultural Communication*. Belmont, CA: Wadsworth, 1981.
- Sarbaugh, L.E. *Intercultural Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.
- Schiller, Herbert I. *Mass Communications and American Empire*. New York: Kelley, 1969.
- Siebert, Fredrick, S., Theodore Peterson and Wilbur Schramm. *Four Theories of the Press*. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1956.
- Simmel, Georg. *Conflict and the Web of Group-Affiliations*. Translated by Kurt H. Wolff and Reinhard Bendix. New York: Free Press, 1955.
- Smith, Alfred G., ed. *Communication and Culture*. New York: Holt, 1966.
- Stark, Warner, ed. *The Sociology of Knowledge*. London: Routledge and Kegan Paul, 1958.
-

- Thayer, Lee. "On Human Communication and Social Development." A paper presented at the First World Conference on Communication for Development, Mexico City, March, 1970.
- Wiener, Norbert. *The Human Use of Human Beings*. New York: Avon, 1954.
- Wilson, Joan and Margaret Omar. "A Self-Taught Guide to Cultural Learning." Revised in *Human Communication Handbook Simulations and Games Volume II*, Rochelle Park, NJ: Hayden, 1978. 116-121.
- Vickers, Geoffrey. *Value Systems and Social Process*. New York: Basic, 1968.
-

«حقوق الطبع والنشر محفوظة لمعهد الإدارة العامة ولا يجوز إقتباس جزء من هذا الكتاب أو إعادة طبعه بأية صورة دون موافقة كتابية من إدارة البحوث إلا في حالات الاقتباس القصيرة بغرض النقد والتحليل مع وجوب ذكر المصدر»

